

OCTUBRE - DICIEMBRE 2024

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **63,755**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **64%**
Vía canales de autoservicio
(IVR, chatbot web y whatsapp, consultas web).

 **17%**
De los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales, chat web,
atención virtual y WhatsApp)

 **19%**
Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES


1,379
reclamaciones
fueron recibidas.

61%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.




1,276
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.

70 días
Tiempo promedio
de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.

32%
Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar

**RD\$28.8
MILLONES**

a usuarios y usuarias
reclamantes.



RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La categoría principal de
reclamaciones recibidas
corresponde a:

Consumos

Otras categorías relevantes:

Transferencias, cargos, retiros y pagos.

INFORMACIÓN FINANCIERA



A través de este servicio puedes tener acceso a la documentación e información de todos los productos y servicios de los que seas titular ante una entidad de intermediación financiera o cambiaria dentro del sistema financiero nacional.



264
solicitudes recibidas.



568
solicitudes completadas.

Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:

64 días calendario.

CENTRAL DE RIESGO



Conoce de forma consolidada los movimientos de préstamos y tarjetas de crédito a tu nombre. En este reporte se visualiza la categoría de riesgo crediticio que posees en el sistema financiero.



128
solicitudes recibidas.



128
solicitudes completadas en 48 horas y entregadas de manera presencial para proteger la privacidad del usuario.

Tiempo de respuesta luego de solicitar el servicio:

hasta 48 horas.

EXPERIENCIA DEL USUARIO

Nos enfocamos en tu satisfacción, midiendo la facilidad de uso de nuestros canales. Nuestra meta es merecer tu recomendación en cada servicio brindado.



92%

Índice de satisfacción general

Canal más valorado

TELEFÓNICO



83%

Índice general de esfuerzo del usuario o usuaria

Canal de mayor facilidad

PRESENCIAL



223 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el cuarto trimestre, para asegurar la protección de los usuarios y usuarias además del cumplimiento de las normativas.



Nuestros canales de contacto:



Chat en línea y atención virtual

www.prouuario.gob.do

@prouuariord

contacto@prouuario.gob.do

809.731.3535

***778** desde el móvil sin cargos

Descarga o accede a **App ProUsuario**



Conoce a Lucía,
el ChatBot de ProUsuario.

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prouuario.gob.do