

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](http://www.prouuario.gob.do)

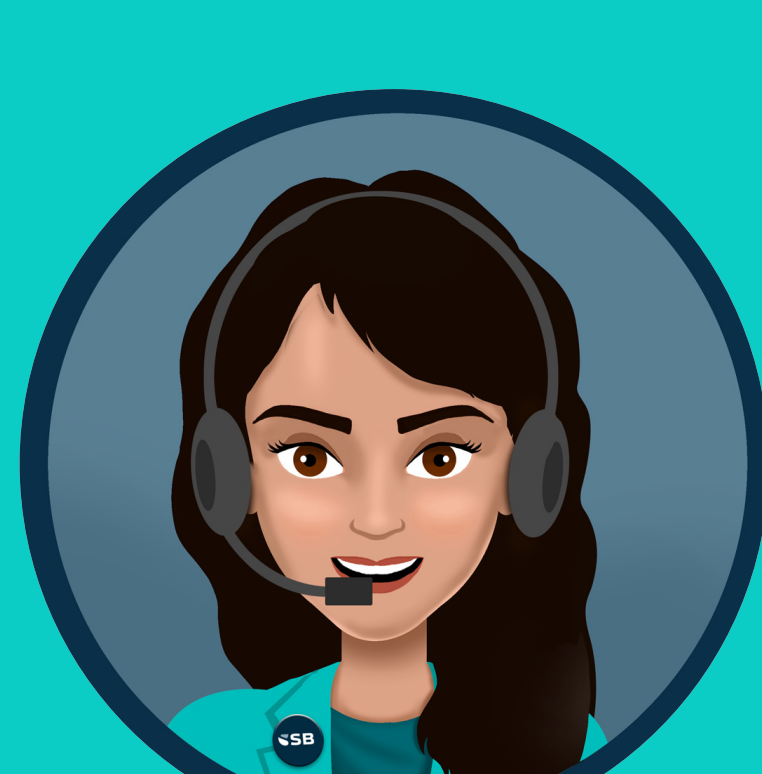
[YouTube](#) [X](#) [Instagram](#) [Facebook](#) @prouuariord

[contacto@prouuario.gob.do](mailto:contacto@prouuario.gob.do)

[809.731.3535](tel: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](http://www.prouuario.gob.do)