

ABRIL A JUNIO 2023

REPORTE DE TRANSPARENCIA


DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **20,921**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **36%**
vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **49%**
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales, atención
virtual y chat)

 **15%**
vía atención presencial en
Santo Domingo y Santiago.

RECLAMACIONES



 **1,157**
reclamaciones
fueron recibidas.

61%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.


 **1,207**
reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
períodos anteriores.

Se instruyó a
acreditar
**RD\$23.6
MILLONES**
a usuarios reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

 
La razón principal
de reclamaciones entrantes
corresponde a
**Consumos no reconocidos, duplicados
o con montos distintos.**

- AVANCES DE EFECTIVO O TRANSACCIONES PROCESADAS CON DIFERENCIA.
- PUBLICIDAD NO SE CORRESPONDE CON LOS SERVICIOS BRINDADOS U OFERTADOS.
- CARGOS ADMINISTRATIVOS NO RECONOCIDOS O DUPLICADOS.

Tiempo de respuesta luego de interponer su reclamación:
hasta 60 días calendario.

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.



285
solicitudes recibidas.



228
solicitudes completadas.

*Tiempo de respuesta luego de solicitar el servicio:
hasta 60 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.



122
solicitudes recibidas.



122
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.



96%

Índice de satisfacción

Canal más valorado

• VÍA TELEFÓNICA



94%

Índice de esfuerzo del usuario

Canal de mayor facilidad

• REDES SOCIALES

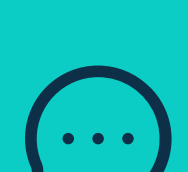


229 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el segundo trimestre, para asegurar la protección del usuario y cumplimiento de las normativas.



Nuestros canales de contacto:



Chat en línea y atención virtual

www.prouuario.gob.do

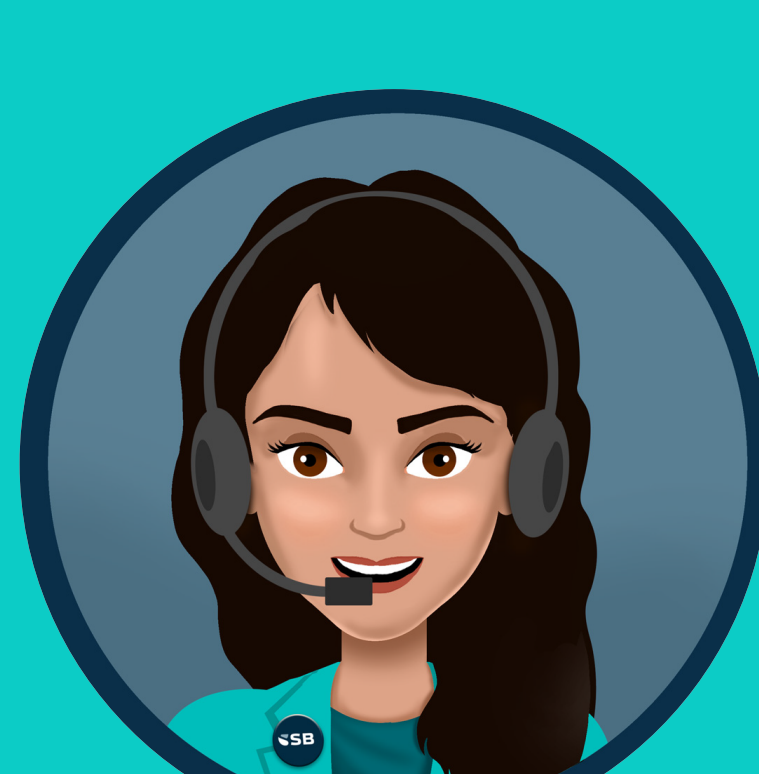
[YouTube](#) [Twitter](#) [Instagram](#) [Facebook](#) @prouuariord

contacto@prouuario.gob.do

[809.731.3535](tel:809.731.3535)

*778 desde el móvil sin cargos

Descarga o accede a **ProUsuario Digital**



Conoce a Lucía,
el ChatBot de ProUsuario.

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prouuario.gob.do