

OCTUBRE - DICIEMBRE 2025


REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **60,695**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **59%**
Vía canales de autoservicio
(IVR, chatbot web, WhatsApp, consultas web).

 **21%**
De los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales, chat web,
atención virtual y WhatsApp)

 **20%**
Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES


1,516
reclamaciones
recibidas.



56%
de reclamaciones
completadas fueron
favorables.



1,830
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.
69 días Tiempo promedio
de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.
39% Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar
RD\$33.3
MILLONES
a usuarios y usuarias
reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La categoría principal de
reclamaciones recibidas
corresponde a:
Consumos

Otras categoría relevantes:
Transferencias, retiros y cajeros.

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.



283
solicitudes recibidas.



229
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
69 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.



157
solicitudes recibidas.



157
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

TELÉFONO



86%

Índice general de
esfuerzo del usuario
o usuaria

Canal de mayor
facilidad

PRESENCIAL



**156 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



***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