

JULIO - SEPTIEMBRE 2024


REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **93,605**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **72%**
Vía canales de autoservicio
(IVR, chatbot web y whatsapp, consultas web).

 **15%**
De los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales, chat web,
atención virtual y WhatsApp).

 **13%**
Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES



 **1,640**
reclamaciones
fueron recibidas.

64%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.


 **1,400**
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.
48 días Tiempo promedio de
resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.
73% Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar
RD\$36.3
MILLONES
a usuarios y usuarias
reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES

 
Las razón principal de reclamaciones
entrantes corresponde a
Consumos no reconocidos

- Transferencias no reconocidas, no aplicadas, duplicadas, con error o procesadas con diferencias.
- Retiros no reconocidos.
- Cargos administrativos no reconocidos o duplicados.
- Problemas técnicos en cajeros automáticos.

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.



329
solicitudes recibidas.



275
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
54 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.



179
solicitudes recibidas.



179
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



87%

Índice general de esfuerzo del usuario o usuaria

Canal de mayor facilidad

WHATSAPP



159 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el tercer 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

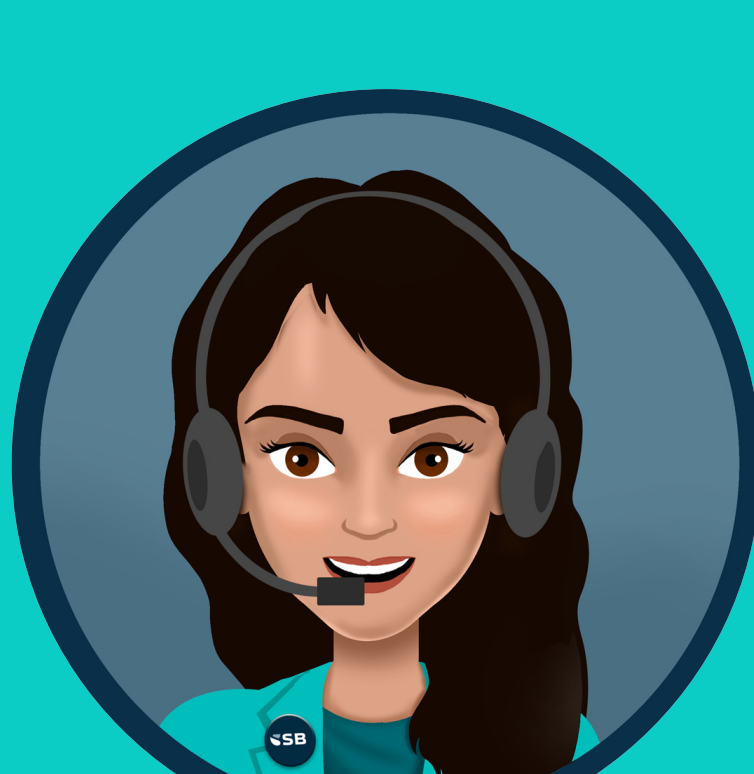
[YouTube](#) [X](#) [Instagram](#) [Facebook](#) @prouuariord

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