

ENERO - MARZO 2026


REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **78,745**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **61%**
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)

 **18%**
Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES


1,739
reclamaciones
recibidas.


60%
de reclamaciones
completadas fueron
favorables.



1,834
Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.
66 días Tiempo promedio
de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.
44% Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar
RD\$33.2
MILLONES
a usuarios y usuarias
reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES


La categoría principal de
reclamaciones recibidas
corresponde a:
Consumo no reconocido

Otras categoría relevantes:

Transferencia errónea, transferencia no reconocida, retiro de efectivo no reconocido, efectivo cargado no dispensado.

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.



322
solicitudes recibidas.



357
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
108 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.



281
solicitudes recibidas.



281
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.



94%

Índice de
satisfacción
general

Canal más
valorado

TELÉFONO



83%

Índice general de
esfuerzo del usuario
o usuaria

Canal de mayor
facilidad

WHATSAPP



94 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el primer 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