

ENERO A MARZO 2021


REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS

 **18,061**
contactos vía nuestros
distintos canales de atención

 **47%**
vía telefónica como canal de atención
más utilizado

 **38%**
de los contactos se realizaron vía
canales digitales (correo, redes sociales y chat)

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

RECLAMACIONES


973
reclamaciones
fueron recibidas.



75%
de reclamaciones
completadas fue
favorable.



880
reclamaciones
completadas según
orden recibido
incluyendo
período anterior.

Se instruyó a
acreditar
**RD\$26.5
MILLONES**
a usuarios reclamantes.


RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La razón principal
de reclamaciones entrantes
corresponde a consumos no
reconocidos.

- RETIROS NO RECONOCIDOS
- TRANSFERENCIAS NO RECONOCIDAS
- CARGOS NO RECONOCIDOS

*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.



398
solicitudes recibidas.



386
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 créditos a tu nombre. En este reporte se visualiza la categoría de riesgo crediticio que posees en el sistema financiero.



274
solicitudes recibidas.



266
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.

Desde enero 2021 iniciamos la medición de estos indicadores:



82%

Índice de Satisfacción

Canal mejor valorado

**REDES SOCIALES
@PROUSUARIORD**



83%

Índice de esfuerzo del usuario

Canal más apreciado

**CHAT EN LÍNEA
PROUSUARIO.GOB.DO**



59 CONTRATOS DE ADHESIÓN

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



Nuestros canales de contacto:

@prousuariord

contacto@prousuario.gob.do

809.731.3535

*778 desde el móvil sin cargos

¡ESTAMOS PARA SERVIRTE!

Te escuchamos, orientamos y respaldamos.

www.prousuario.gob.do