

ABRIL - JUNIO 2025

REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS



71,321

contactos vía nuestros
distintos canales de atención



60%

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



19%

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



21%

Vía atención presencial y telefónica.

RECLAMACIONES



1,690
reclamaciones
recibidas.

60%

de reclamaciones
completadas fueron
favorables.



1,982

Reclamaciones completadas
incluyendo períodos anteriores.

56 días

Tiempo promedio
de resolución.
Versus 60 días plazo reglamentario.

57%

Reclamaciones
atendidas.
En plazo reglamentario.

Se instruyó a
acreditar

**RD\$47.2
MILLONES**

a usuarios y usuarias
reclamantes.



RECLAMACIONES MÁS FRECUENTES



La categoría principal de
reclamaciones recibidas
corresponde a:

Consumos

Otras categoría relevantes:

Transferencias, retiros, cajeros y pagos.

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.



382
solicitudes recibidas.



314
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:
86 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.



209
solicitudes recibidas.



209
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



85%

Índice general de
esfuerzo del usuario
o usuaria

Canal de mayor
facilidad

PRESENCIAL



191 CONTRATOS DE ADHESIÓN

fueron revisados por ProUsuario en el segundo 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