

ENERO - MARZO 2024

# REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

## ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS



**21,197**  
contactos vía nuestros  
distintos canales de atención



**32%**  
vía telefónica como canal de atención  
más utilizado



**51%**  
de los contactos se realizaron vía  
canales digitales (*correo, redes sociales, chat web,  
atención virtual y WhatsApp*)



**17%**  
vía atención presencial en  
Santo Domingo y Santiago.

## RECLAMACIONES



**1,415**  
reclamaciones  
fueron recibidas.

**65%**

de reclamaciones  
completadas fue  
favorable.



**1,212**  
Reclamaciones completadas  
incluyendo períodos anteriores.

**40** días Tiempo promedio de  
resolución.  
Versus 60 días plazo reglamentario.

**97%** Reclamaciones  
atendidas.  
En plazo reglamentario.

Se instruyó a  
acreditar

**RD\$37.9  
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.
- Problemas técnicos en cajeros automáticos.
- Depósitos no reflejados o mal aplicados.
- Cargos administrativos no reconocidos o duplicados.

## 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.



**266**  
solicitudes recibidas.



**179**  
solicitudes completadas.

*Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:  
40 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.



**174**  
solicitudes recibidas.



**174**  
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.



**93%**

Índice de satisfacción general

Canal más valorado

TELEFÓNICO



**84%**

Índice general de esfuerzo del usuario o usuaria

Canales de mayor facilidad

PRESENCIAL Y WHATSAPP



## 130 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](http://www.prouuario.gob.do)

@prouuariord

[contacto@prouuario.gob.do](mailto: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](http://www.prouuario.gob.do)