

JULIO-SEPTIEMBRE 2025

# REPORTE DE TRANSPARENCIA

DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

## ESTADÍSTICAS DE CONTACTOS



**72,857**

contactos vía nuestros  
distintos canales de atención



**58%**

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



**21%**

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



**21%**

Vía atención presencial y telefónica.

## RECLAMACIONES



**1,869**

reclamaciones  
recibidas.

**62%**

de reclamaciones  
completadas fueron  
favorables.



**1,627**

Reclamaciones completadas  
incluyendo períodos anteriores.

**64** días

Tiempo promedio  
de resolución.  
Versus 60 días plazo reglamentario.

**28%**

Reclamaciones  
atendidas.  
En plazo reglamentario.

Se instruyó a  
acreditar

**RD\$44.6  
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.



**363**  
solicitudes recibidas.



**291**  
solicitudes completadas.

Tiempo promedio de respuesta luego de solicitar el servicio:  
67 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.



**232**  
solicitudes recibidas.



**232**  
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

ATENCIÓN VIRTUAL



**176 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](http://www.prouuario.gob.do)



[X](#) [@](#) [f](#) [d](#) [@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)