

**JULIO-SEPTIEMBRE 2025**

# REPORTE DE TRANSPARENCIA

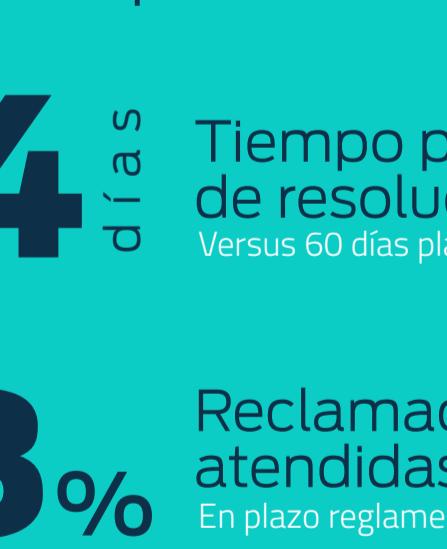
DE LA OFICINA DE SERVICIOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

## 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

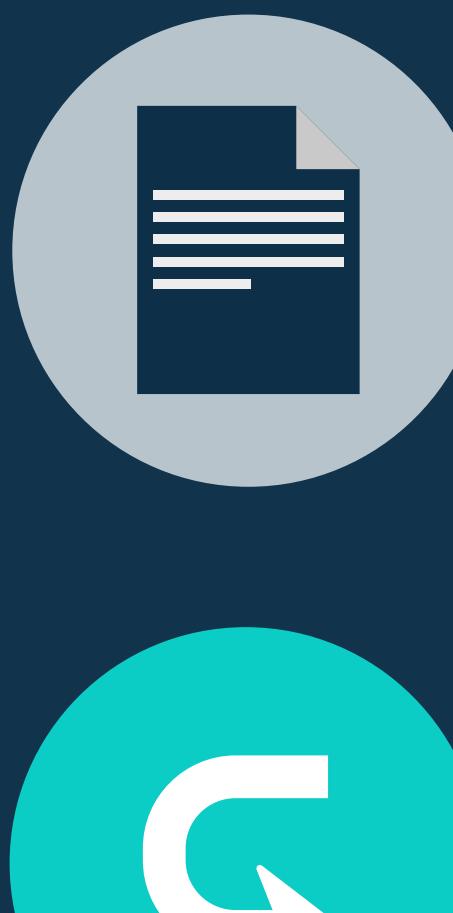
**1,869**reclamaciones  
recibidas.**62%**de reclamaciones  
completadas fueron  
favorables.**1,627**Reclamaciones completadas  
incluyendo períodos anteriores.**64**días Tiempo promedio  
de resolución.  
Versus 60 días plazo reglamentario.**28%**Reclamaciones atendidas.  
En plazo reglamentario.Se 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.**

JULIO- SEPTIEMBRE 2025

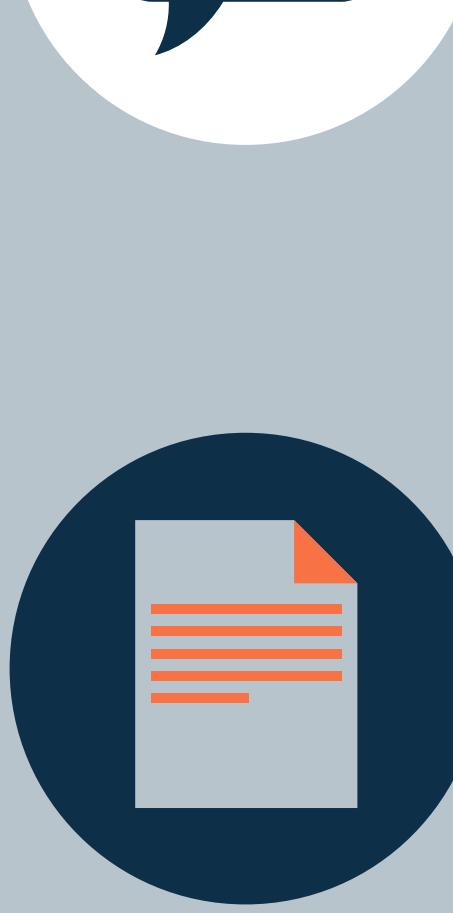
## INFORMACIÓN FINANCIERA



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.

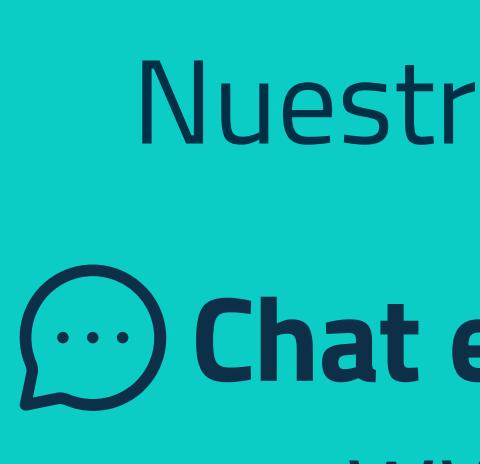


**232**  
solicitudes completadas en 48 horas y entregadas de manera presencial para proteger la privacidad del usuario.

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.

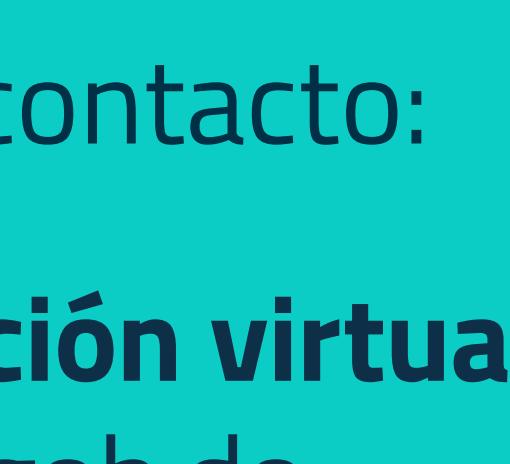


**92%**

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.prousuario.gob.do](http://www.prousuario.gob.do)

@prousuarior

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