

Ficha de Metadatos

Nombre del dato:	Usuarios atendidos por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario.
Fuente(s):	Oficina de Servicios y Protección al Usuario. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.
Objetivo (s):	Rendir cuentas a la ciudadanía sobre la cantidad de usuarios que han sido atendidos por la Oficina de Servicios y Protección al Usuario (ProUsuario, por tipo de canal de contacto.
Principales variables:	Cantidad de usuarios atendidos.
Variables de desagregación:	Según año y mes. Por tipo de canal de contacto: -Presencial -Correo electrónico -Teléfono -Chat -Redes Sociales (RRSS)
Tema:	Protección a los derechos de los usuarios del sistema financiero.
Metodología:	Conteo de solicitudes atendidas por tipo de canal de contacto.
Tipo de difusión:	Publicación en página de transparencia de la Superintendencia de Bancos.
Periodicidad de recolección:	Mensual
Periodicidad de difusión:	Mensual
Procesamiento de los datos:	Computarizado

Términos y definiciones

Canal de atención	Es un medio que la una empresa u organización pone a disposición del cliente o usuario del servicio, para facilitar la interacción y mantener fluidez en los contactos.
Contacto presencial	Es contacto de forma física, donde el usuario se pone en contacto con la oficina de ProUsuario de manera presencial, ya sea en la oficina o en algunos de los stands.
Contacto por correo electrónico	El usuario del servicio se pone en contacto a través del uso del correo electrónico con la oficina de ProUsuario.
Contacto vía telefónica	El usuario del servicio se pone en contacto con la oficina de ProUsuario a través de la línea telefónica, sea teléfono fijo o celular.
Contacto por chat	El usuario del servicio se pone en contacto con la oficina de ProUsuario a través del chat lo que permite llevarse a cabo por mensajes de texto.
Contacto por las redes sociales (RRSS)	El usuario del servicio se pone en contacto con la oficina de ProUsuario a través de las plataformas de redes sociales tales como: Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn.