

CAJA DE AHORROS
LEY DE TRANSPARENCIA
26.2 Solicitudes resueltas y negadas
Actualizado al 31 de octubre 2020

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	TOTAL
Llamadas contestadas (resueltas)	16,655	14,806	17,534	28,725	26,244	23,392	24,817	22,869	20,584	19,967	215,593
En espera de respuesta	0	2	5	6	4	3	4	2	1	1	28
Llamadas abandonadas (negadas)	519	731	4,727	5,299	3,553	3,546	2770	2952	1251	5477	30825
Efectividad/Nivel de servicio	97.0%	95.3%	78.7%	84.4%	88.1%	86.8%	89.9%	88.6%	94.3%	78.5%	87.5%

Total llamadas recibidas	17,174	15,539	22,266	34,030	29,801	26,941	27,591	25,823	21836	25445	246,446
---------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	--------------	--------------	----------------