

CAJA DE AHORROS
LEY DE TRANSPARENCIA
26.2 Solicitudes resueltas y negadas
Actualizado al 31 de octubre 2021

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Llamadas contestadas (resueltas)	18,302	15,148	20,054	17,128	16,223	15,942	17,115	16,783	16,879	16,420			169,994
En espera de respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			0
Llamadas abandonadas (negadas)	1997	970	1,779	2,395	1,228	817	1225	3131	1165	717			15424
Efectividad/Nivel de servicio	90.2%	94.0%	91.9%	87.7%	93.0%	95.1%	93.3%	84.3%	93.5%	95.8%	#iDIV/0!	#iDIV/0!	91.7%
Total llamadas recibidas	20,299	16,118	21,833	19,523	17,451	16,759	18,340	19,914	18044	17137	0	0	185,418