

**CAJA DE AHORROS**  
**LEY DE TRANSPARENCIA**  
**26.2 Solicitudes resueltas y negadas**  
**Actualizado al 30 de septiembre 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				153,574
En espera de respuesta	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				14707
Efectividad/Nivel de servicio	90.2%	94.0%	91.9%	87.7%	93.0%	95.1%	93.3%	84.3%	93.5%	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	#¡DIV/0!	91.3%

Total llamadas recibidas	20,299	16,118	21,833	19,523	17,451	16,759	18,340	19,914	18044	0	0	0	168,281
--------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-------	---	---	---	---------