

**CAJA DE AHORROS**  
**LEY DE TRANSPARENCIA**  
**26.2 Solicitudes resueltas y negadas**  
**Actualizado al 31 de diciembre 2022**

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Llamadas contestadas (resueltas)	15,187	14,323	15,905	12,715	13,754	12,586	11,821	12,996	12,829	11,595	10,833	13,403	157,947
En espera de respuesta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Llamadas abandonadas (negadas)	1,893	1,839	1,070	764	422	318	246	844	1,576	3,879	1,449	3,973	18,273
Efectividad/Nivel de servicio	88.9%	88.6%	93.7%	94.3%	97.0%	97.5%	98.0%	93.9%	89.1%	74.9%	88.2%	77.1%	89.6%

<b>Total llamadas recibidas</b>	<b>17,080</b>	<b>16,162</b>	<b>16,975</b>	<b>13,479</b>	<b>14,176</b>	<b>12,904</b>	<b>12,067</b>	<b>13,840</b>	<b>14,405</b>	<b>15,474</b>	<b>12,282</b>	<b>17,376</b>	<b>176,220</b>
---------------------------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	---------------	----------------