

CAJA DE AHORROS
 DATOS ABIERTOS
 AÑO 2020

Consultas Presentadas	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Octubre	Nov.	Dic.	Total
Llamadas entrantes - Línea 800	17,183	15,546	22,276	34,031	29,816	26,950	27,597	22,869	20,584	19,967	18,833	17,538	273,190
Atención de consultas - Redes Sociales	1,352	409	1,539	2,256	1,098	1,250	1,625	1,367	1,062	976	1,088	1,020	15,042
Atención consultas - Chat en Línea	2,935	2,529	6,604	8,381	5,952	5,672	6,354	3,563	3,248	3,445	4,228	3,029	55,940
Asistente Nacional de Respuesta Automática A.N.D.R.E.A.	-	-	-	-	4,594	7,983	6,378	15,935	14,980	39,850	31,705	39,262	160,687
Sucursales - atención plataforma	62,471	51,195	38,990	13,396	18,297	28,650	28,392	29,496	40,218	44,207	35,821	44,522	435,655
Total de interacciones de clientes	83,941	69,679	69,409	58,064	59,757	70,505	70,346	73,230	80,092	108,445	91,675	105,371	940,514