



BANCO NACIONAL DE PANAMA

DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

AÑO 2019	ene-19	feb-19	mar-19	abr-19	may-19	jun-19	jul-19	ago-19	sep-19	oct-19	nov-19	dic-19	TOTAL
LLAMADAS CONTESTADAS (RESUELTAS)	5,322	5,934	4,611	5,668	5,252	5,743	7,563	6,991					47,084
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959	3,438	2,399					19,082
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66	83	93					572
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	82.74%	54.29%	79.34%	65.73%	65.50%	68.24%	73.73%					71.36%