



## BANCO NACIONAL DE PANAMA

### # DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

<b>AÑO 2019</b>	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	5,985	7,041	5,623	5,692	71,425
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959	3,438	2,399	2,571	3,667	1498	2323	29,141
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66	83	93	79	70	35	66	822
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	82.74%	54.29%	79.34%	65.73%	65.50%	68.24%	73.73%	69.33%	65.33%	21.41%	29.54%	63.04%