



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						40,093
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959	3,438						16,683
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66	83						479
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	82.74%	54.29%	79.34%	65.73%	65.50%	68.24%						71.02%