



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							32,530
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959							13,245
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66							396
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	82.74%	54.29%	79.34%	65.73%	65.50%							71.49%