



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	5,985	7,041	5,623		65,733
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959	3,438	2,399	2,571	3,667	1498		26,818
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66	83	93	79	70	35		756
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%		66.09%