



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			60,110
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959	3,438	2,399	2,571	3,667			25,320
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66	83	93	79	70			721
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	82.74%	54.29%	79.34%	65.73%	65.50%	68.24%	73.73%	69.33%	65.33%			70.55%