



## 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				53,069
EN ESPERA DE RESPUESTA	1216	1180	3,808	1,422	2,660	2,959	3,438	2,399	2,571				21,653
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	65	59	74	54	78	66	83	93	79				651
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	82.74%	54.29%	79.34%	65.73%	65.50%	68.24%	73.73%	69.33%				71.13%