



BANCO NACIONAL DE PANAMA

SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

AÑO 2020	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
LLAMADAS CONTESTADAS (RESUELTAS)	6,530	5,274	4,608	1,576	5,902	7,645	7,500	5,916	9,270	6,989	4,788	7,210	73,208
EN ESPERA DE RESPUESTA	1444	2179	16,439	27,342	6,085	1,859	2,891	4,276	1,368	3,722	5,619	8233	81,457
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	44	49	78	94	50	20	27	45	25	34	53	53	572
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	70.95%	21.52%	5.45%	49.19%	80.44%	72.18%	54.25%	74.33%	65.25%	46.01%	46.69%	55.63%