



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						39,035
EN ESPERA DE RESPUESTA	1444	2179	16,439	27,342	6,085	1,859	2,891						58,239
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	44	49	78	94	50	20	27						362
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	70.95%	21.52%	5.45%	49.19%	80.44%	72.18%						54.43%