



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							31,535
EN ESPERA DE RESPUESTA	1444	2179	16,439	27,342	6,085	1,859							55,348
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	44	49	78	94	50	20							335
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	70.95%	21.52%	5.45%	49.19%	80.44%							51.48%