

**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		65,998
EN ESPERA DE RESPUESTA	1444	2179	16,439	27,342	6,085	1,859	2,891	4,276	1,368	3,722	5,619		73,224
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	44	49	78	94	50	20	27	45	25	34	53		519
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%		56.44%