



BANCO NACIONAL DE PANAMA

DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

AÑO 2021	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
LLAMADAS CONTESTADAS (RESUELTAS)	4,758	3,980	5,517	6,235	4,942	5,978	5,361	6,585	5,929	5,806	5,137	7,715	67,943
EN ESPERA DE RESPUESTA	4,441	3,576	2,439	4,788	2,381	1,530	1,281	3,039	578	1,156	1,470	3,287	29,966
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194	203	201	67	190	151	271	2,217
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	50.78%	51.47%	67.83%	55.40%	65.83%	77.63%	78.32%	67.05%	90.19%	81.18%	75.71%	68.44%	69.15%