

**BANCO NACIONAL DE PANAMA****# DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS**

<b>AÑO 2021</b>	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						36,771
EN ESPERA DE RESPUESTA	4,441	3,576	2,439	4,788	2,381	1,530	1,281						20,436
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194	203						1,337
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	50.78%	51.47%	67.83%	55.40%	65.83%	77.63%	78.32%						64%

\* Información para actualizar página de Transparencia , enviar correo a Rrhh los primeros días del mes.