



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							31,410
EN ESPERA DE RESPUESTA	4,441	3,576	2,439	4,788	2,381	1,530							19,155
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194							1,134
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	50.78%	51.47%	67.83%	55.40%	65.83%	77.63%							61.49%