



## 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	6,585	5,929	5,806	5,137		60,228
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		26,679
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194	203	201	67	190	151		1,946
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%		69.22%