



BANCO NACIONAL DE PANAMA

DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

AÑO 2021	ene-22	feb-22	mar-22	abr-22	may-21	jun-22	jul-22	ago-22	sep-22	oct-22	nov-22	dic-22	TOTAL
LLAMADAS CONTESTADAS (RESUELTAS)	5,680	5,147	7,256	5,286	5,600	5,484							34,453
EN ESPERA DE RESPUESTA	1,537	816	2,324	512	625	561							6,375
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	139	100	174	85	80	70							648
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	77.22%	84.89%	74.40%	89.85%	88.71%	89.68%							84.12%