



## BANCO NACIONAL DE PANAMA

### # DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

<b>AÑO 2022</b>	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	5,200	6,892	5,483	5,316			57,344
EN ESPERA DE RESPUESTA	1,537	816	2,324	512	625	561	522	750	583	340			8,570
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	139	100	174	85	80	70	42	89	75	51			905
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	77.22%	84.89%	74.40%	89.85%	88.71%	89.68%	90.88%	89.15%	90.51%	93.15%			86.84%