



BANCO NACIONAL DE PANAMA

DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

AÑO 2022	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					46,545
EN ESPERA DE RESPUESTA	1,537	816	2,324	512	625	561	522	750					7,647
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	139	100	174	85	80	70	42	89					779
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	77.22%	84.89%	74.40%	89.85%	88.71%	89.68%	90.88%	89.15%					85.60%