



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	5,483	5,316	5,052	6,326	68,722
EN ESPERA DE RESPUESTA	1,537	816	2,324	512	625	561	522	750	583	340	266	1,848	10,684
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	139	100	174	85	80	70	42	89	75	51	69	167	1,141
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	77.22%	84.89%	74.40%	89.85%	88.71%	89.68%	90.88%	89.15%	90.51%	93.15%	93.78%	75.85%	86.51%