



## BANCO NACIONAL DE PANAMA

### SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

<b>AÑO 2020</b>	ene-20	feb-20	mar-20	abr-20	may-20	jun-20	jul-20	ago-20	sep-20	oct-20	nov-20	dic-20	TOTAL
LLAMADAS CONTESTADAS (RESUELTAS)	6,530	5,274	4,608	1,576	5,902	7,645	7,500	5,916					44,951
EN ESPERA DE RESPUESTA	1444	2179	16,439	27,342	6,085	1,859	2,891	4,276					62,515
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	44	49	78	94	50	20	27	45					407
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	70.95%	21.52%	5.45%	49.19%	80.44%	72.18%	54.25%					54.41%