



BANCO NACIONAL DE PANAMA

SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS

AÑO 2020	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	9,270	6,989			61,210
EN ESPERA DE RESPUESTA	1444	2179	16,439	27,342	6,085	1,859	2,891	4,276	1,368	3,722			67,605
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	44	49	78	94	50	20	27	45	25	34			466
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	81.31%	70.95%	21.52%	5.45%	49.19%	80.44%	72.18%	54.25%	74.33%	65.25%			57.49%