

**BANCO NACIONAL DE PANAMA****# DE SOLICITUDES RESUELTAS Y NEGADAS**

<b>AÑO 2021</b>	ene-21	feb-21	mar-21	abr-21	may-21	jun-21	jul-21	ago-21	sep-21	oct-21	nov-21	dic-21	TOTAL
LLAMADAS CONTESTADAS (RESUELTAS)	4,758	3,980	5,517	6,235	4,942	5,978	5,361	6,585					43,356
EN ESPERA DE RESPUESTA	4,441	3,576	2,439	4,788	2,381	1,530	1,281	3,039					23,475
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194	203	201					1,538
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	50.78%	51.47%	67.83%	55.40%	65.83%	77.63%	78.32%	67.05%					64.29%