

**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	5,929	5,806			55,091
EN ESPERA DE RESPUESTA	4,441	3,576	2,439	4,788	2,381	1,530	1,281	3,039	578	1,156			25,209
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194	203	201	67	190			1,795
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	50.78%	51.47%	67.83%	55.40%	65.83%	77.63%	78.32%	67.05%	90.19%	81.18%			68.57%