



## 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				49,285
EN ESPERA DE RESPUESTA	4,441	3,576	2,439	4,788	2,381	1,530	1,281	3,039	578				24,053
LLAMADAS ABANDONADAS (NEGADAS)	171	177	177	231	184	194	203	201	67				1,605
EFFECTIVIDAD / NIVEL DE SERVICIO	50.78%	51.47%	67.83%	55.40%	65.83%	77.63%	78.32%	67.05%	90.19%				67.17%