

Year	2019
Date	(Todas)
Week	(Todas)

Servicios	Meses						Total general
	ene	feb	mar	abr	may	jun	
<b>ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM</b>							
Llamadas Ofrecidas	18,969	18,034	16,595	19,098	20,803	18,215	111,714
Llamadas Contestadas	18,527	17,628	16,257	18,730	20,421	17,879	109,442
Abandonadas	440	406	337	368	381	336	2,268
<b>ATENCION_USUARIO_FARMACIA</b>							
Llamadas Ofrecidas	22,081	22,783	19,911	23,337	22,647	16,652	127,411
Llamadas Contestadas	21,402	22,400	19,468	22,980	22,228	16,343	124,821
Abandonadas	677	383	443	357	418	309	2,587
<b>ATENCION_USUARIO_GENERAL</b>							
Llamadas Ofrecidas	17,649	19,665	16,489	18,883	20,477	19,011	112,174
Llamadas Contestadas	17,115	19,170	15,996	18,451	20,057	18,583	109,372
Abandonadas	534	495	493	432	420	428	2,802
<b>CITAS_MEDICAS_CANCELACION</b>							
Llamadas Ofrecidas	10,464	11,003	9,578	11,308	12,283	10,901	65,537
Llamadas Contestadas	10,323	10,840	9,446	11,131	12,092	10,756	64,588
Abandonadas	141	162	132	177	191	145	948
<b>CITAS_MEDICAS_CORE</b>							
Llamadas Ofrecidas	332,356	361,510	280,799	300,770	321,358	310,587	1,907,380
Llamadas Contestadas	284,781	331,147	263,221	287,205	307,412	297,219	1,770,985
Abandonadas	46,431	30,068	17,346	13,543	13,895	12,707	133,990
<b>SIPE_CORE</b>							
Llamadas Ofrecidas	8,127	9,066	7,867	9,114	9,446	8,294	51,914
Llamadas Contestadas	7,809	8,864	7,582	8,930	9,216	8,115	50,516
Abandonadas	317	202	281	183	230	179	1,392
<b>Total Llamadas Ofrecidas</b>	<b>409,646</b>	<b>442,061</b>	<b>351,239</b>	<b>382,510</b>	<b>407,014</b>	<b>383,660</b>	<b>2,376,130</b>
<b>Total Llamadas Contestadas</b>	<b>359,957</b>	<b>410,049</b>	<b>331,970</b>	<b>367,427</b>	<b>391,426</b>	<b>368,895</b>	<b>2,229,724</b>
<b>Total Abandonadas</b>	<b>48,540</b>	<b>31,716</b>	<b>19,032</b>	<b>15,060</b>	<b>15,535</b>	<b>14,104</b>	<b>143,987</b>

