

Año	Mes	Service Name	Llamadas_Ofrecidas	Llamadas_Contestadas
2018	ene	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	20814	20106
2018	ene	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	23600	22744
2018	ene	ATENCION_USUARIO_GENERAL	23394	22378
2018	ene	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	11582	11333
2018	ene	CITAS_MEDICAS_CORE	479844	349933
2018	ene	SIPE_CORE	11398	10944
2018	feb	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	16960	16453
2018	feb	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	19262	18803
2018	feb	ATENCION_USUARIO_GENERAL	16945	16343
2018	feb	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	9354	9188
2018	feb	CITAS_MEDICAS_CORE	336567	265177
2018	feb	SIPE_CORE	9296	9018
2018	mar	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	19992	19450
2018	mar	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	20079	19531
2018	mar	ATENCION_USUARIO_GENERAL	20041	19338
2018	mar	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	11657	11459
2018	mar	CITAS_MEDICAS_CORE	371853	297934
2018	mar	SIPE_CORE	13269	12738
2018	abr	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	21536	20986
2018	abr	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	21468	20968
2018	abr	ATENCION_USUARIO_GENERAL	21048	20464
2018	abr	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	12648	12416
2018	abr	CITAS_MEDICAS_CORE	374077	319916
2018	abr	SIPE_CORE	11904	11545
2018	may	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	22658	22099
2018	may	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	22523	22027
2018	may	ATENCION_USUARIO_GENERAL	22404	21766
2018	may	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	13470	13257
2018	may	CITAS_MEDICAS_CORE	394522	332761
2018	may	SIPE_CORE	11749	11424
2018	jun	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	22193	21495
2018	jun	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	20972	20434
2018	jun	ATENCION_USUARIO_GENERAL	21812	21080
2018	jun	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	11854	11619
2018	jun	CITAS_MEDICAS_CORE	367866	309159
2018	jun	SIPE_CORE	10554	10250
2018	jul	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	22519	21971
2018	jul	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	25590	24847
2018	jul	ATENCION_USUARIO_GENERAL	24202	23357
2018	jul	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	13119	12890
2018	jul	CITAS_MEDICAS_CORE	396864	338163
2018	jul	SIPE_CORE	11975	11463
2018	ago	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	23167	22633
2018	ago	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	22636	21811
2018	ago	ATENCION_USUARIO_GENERAL	25077	24052
2018	ago	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	13462	13285
2018	ago	CITAS_MEDICAS_CORE	402394	351042
2018	ago	SIPE_CORE	12556	11938
2018	sep	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	19924	19485

2018 sep	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	20093	19556
2018 sep	ATENCION_USUARIO_GENERAL	21115	20427
2018 sep	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	11388	11234
2018 sep	CITAS_MEDICAS_CORE	355283	303457
2018 sep	SIPE_CORE	10722	10366
2018 oct	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	23292	22869
2018 oct	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	24908	24505
2018 oct	ATENCION_USUARIO_GENERAL	25181	24560
2018 oct	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	13650	13477
2018 oct	CITAS_MEDICAS_CORE	377461	338486
2018 oct	SIPE_CORE	11767	11534
2018 nov	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	19740	19382
2018 nov	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	23097	22744
2018 nov	ATENCION_USUARIO_GENERAL	20704	20222
2018 nov	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	11297	11162
2018 nov	CITAS_MEDICAS_CORE	308110	284335
2018 nov	SIPE_CORE	9915	9688
2018 dic	ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM	17472	17198
2018 dic	ATENCION_USUARIO_FARMACIA	20887	20581
2018 dic	ATENCION_USUARIO_GENERAL	16532	16185
2018 dic	CITAS_MEDICAS_CANCELACION	10496	10362
2018 dic	CITAS_MEDICAS_CORE	250313	240213
2018 dic	SIPE_CORE	8937	8772

Llamadas_Abandonadas	AHT	NDS
707	0:01:57	59.35%
854	0:02:09	72.85%
1016	0:01:43	88.69%
248	0:02:20	95.57%
121905	0:03:12	11.39%
452	0:03:37	70.70%
503	0:02:00	61.91%
458	0:02:07	77.50%
602	0:01:43	89.27%
166	0:02:25	95.42%
65274	0:03:14	17.07%
278	0:03:50	73.64%
542	0:01:56	67.41%
548	0:02:06	77.65%
701	0:01:44	87.71%
198	0:02:20	95.74%
67617	0:03:07	27.15%
526	0:03:51	69.58%
550	0:01:56	74.61%
500	0:02:05	84.58%
584	0:01:45	93.12%
230	0:02:18	97.48%
49016	0:03:02	36.08%
357	0:03:44	77.98%
559	0:01:50	73.50%
496	0:02:05	83.04%
638	0:01:47	93.33%
213	0:02:14	97.03%
56781	0:02:58	35.01%
325	0:03:36	80.68%
695	0:02:03	66.97%
537	0:02:07	79.50%
732	0:01:52	84.85%
235	0:02:16	88.20%
54062	0:03:02	34.61%
304	0:03:33	79.28%
546	0:01:53	75.04%
735	0:02:02	83.20%
839	0:01:47	91.96%
229	0:02:11	97.00%
54515	0:02:55	37.98%
499	0:03:30	80.36%
534	0:01:50	78.12%
819	0:02:02	84.49%
1007	0:01:44	92.72%
177	0:02:10	97.57%
49535	0:02:53	42.72%
600	0:03:25	80.72%
439	0:01:49	75.88%

537	0:02:07	80.38%
688	0:01:43	90.96%
154	0:02:08	98.23%
48530	0:02:54	37.49%
354	0:03:18	79.39%
423	0:01:45	83.27%
403	0:02:02	90.86%
621	0:01:42	96.41%
173	0:02:05	99.03%
36747	0:02:48	49.73%
233	0:03:15	88.30%
358	0:01:45	86.70%
353	0:01:56	90.20%
482	0:01:32	96.25%
135	0:02:03	99.14%
23205	0:02:44	58.55%
226	0:02:52	91.07%
274	0:01:44	91.98%
306	0:01:53	92.77%
347	0:01:27	97.44%
134	0:02:04	99.23%
10055	0:02:43	73.89%
165	0:02:42	92.00%