

Year	2019
Date	(Todas)
Week	(Todas)

Servicios	Meses					Total general
	ene	feb	mar	abr	may	
ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM						
Llamadas Ofrecidas	18,969	18,034	16,595	19,098	20,803	93,499
Llamadas Contestadas	18,527	17,628	16,257	18,730	20,421	91,563
Abandonadas	440	406	337	368	381	1,932
ATENCION_USUARIO_FARMACIA						
Llamadas Ofrecidas	22,081	22,783	19,911	23,337	22,647	110,759
Llamadas Contestadas	21,402	22,400	19,468	22,980	22,228	108,478
Abandonadas	677	383	443	357	418	2,278
ATENCION_USUARIO_GENERAL						
Llamadas Ofrecidas	17,649	19,665	16,489	18,883	20,477	93,163
Llamadas Contestadas	17,115	19,170	15,996	18,451	20,057	90,789
Abandonadas	534	495	493	432	420	2,374
CITAS_MEDICAS_CANCELACION						
Llamadas Ofrecidas	10,464	11,003	9,578	11,308	12,283	54,636
Llamadas Contestadas	10,323	10,840	9,446	11,131	12,092	53,832
Abandonadas	141	162	132	177	191	803
CITAS_MEDICAS_CORE						
Llamadas Ofrecidas	332,356	361,510	280,799	300,770	321,358	1,596,793
Llamadas Contestadas	284,781	331,147	263,221	287,205	307,412	1,473,766
Abandonadas	46,431	30,068	17,346	13,543	13,895	121,283
SIPE_CORE						
Llamadas Ofrecidas	8,127	9,066	7,867	9,114	9,446	43,620
Llamadas Contestadas	7,809	8,864	7,582	8,930	9,216	42,401
Abandonadas	317	202	281	183	230	1,213
Total Llamadas Ofrecidas	409,646	442,061	351,239	382,510	407,014	1,992,470
Total Llamadas Contestadas	359,957	410,049	331,970	367,427	391,426	1,860,829
Total Abandonadas	48,540	31,716	19,032	15,060	15,535	129,883

