

Year	2019
Date	(Todas)
Week	(Todas)

Servicios	Meses				Total general
	ene	feb	mar	abr	
<b>ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM</b>					
Llamadas Ofrecidas	18,969	18,034	16,595	19,098	72,696
Llamadas Contestadas	18,527	17,628	16,257	18,730	71,142
Abandonadas	440	406	337	368	1,551
<b>ATENCION_USUARIO_FARMACIA</b>					
Llamadas Ofrecidas	22,081	22,783	19,911	23,337	88,112
Llamadas Contestadas	21,402	22,400	19,468	22,980	86,250
Abandonadas	677	383	443	357	1,860
<b>ATENCION_USUARIO_GENERAL</b>					
Llamadas Ofrecidas	17,649	19,665	16,489	18,883	72,686
Llamadas Contestadas	17,115	19,170	15,996	18,451	70,732
Abandonadas	534	495	493	432	1,954
<b>CITAS_MEDICAS_CANCELACION</b>					
Llamadas Ofrecidas	10,464	11,003	9,578	11,308	42,353
Llamadas Contestadas	10,323	10,840	9,446	11,131	41,740
Abandonadas	141	162	132	177	612
<b>CITAS_MEDICAS_CORE</b>					
Llamadas Ofrecidas	332,356	361,510	280,799	300,770	1,275,435
Llamadas Contestadas	284,781	331,147	263,221	287,205	1,166,354
Abandonadas	46,431	30,068	17,346	13,543	107,388
<b>SIPE_CORE</b>					
Llamadas Ofrecidas	8,127	9,066	7,867	9,114	34,174
Llamadas Contestadas	7,809	8,864	7,582	8,930	33,185
Abandonadas	317	202	281	183	983
<b>Total Llamadas Ofrecidas</b>	<b>409,646</b>	<b>442,061</b>	<b>351,239</b>	<b>382,510</b>	<b>1,585,456</b>
<b>Total Llamadas Contestadas</b>	<b>359,957</b>	<b>410,049</b>	<b>331,970</b>	<b>367,427</b>	<b>1,469,403</b>
<b>Total Abandonadas</b>	<b>48,540</b>	<b>31,716</b>	<b>19,032</b>	<b>15,060</b>	<b>114,348</b>

