

Year	2019
Date	(Todas)
Week	(Todas)

Servicios	Meses								Total general
	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	
<b>ATENCION_USUARIO_CONSULTAS_CM</b>									
Llamadas Ofrecidas	18,969	18,034	16,595	19,098	20,803	18,215	22,532	20,525	154,771
Llamadas Contestadas	18,527	17,628	16,257	18,730	20,421	17,879	21,819	20,120	151,381
Abandonadas	440	406	337	368	381	336	694	405	3,367
<b>ATENCION_USUARIO_FARMACIA</b>									
Llamadas Ofrecidas	22,081	22,783	19,911	23,337	22,647	16,652	22,445	26,025	175,881
Llamadas Contestadas	21,402	22,400	19,468	22,980	22,228	16,343	21,649	25,587	172,057
Abandonadas	677	383	443	357	418	309	764	437	3,788
<b>ATENCION_USUARIO_GENERAL</b>									
Llamadas Ofrecidas	17,649	19,665	16,489	18,883	20,477	19,011	25,231	22,035	159,440
Llamadas Contestadas	17,115	19,170	15,996	18,451	20,057	18,583	24,367	21,413	155,152
Abandonadas	534	495	493	432	420	428	858	622	4,282
<b>CITAS_MEDICAS_CANCELACION</b>									
Llamadas Ofrecidas	10,464	11,003	9,578	11,308	12,283	10,901	13,531	12,632	91,700
Llamadas Contestadas	10,323	10,840	9,446	11,131	12,092	10,756	13,179	12,451	90,218
Abandonadas	141	162	132	177	191	145	341	181	1,470
<b>CITAS_MEDICAS_CORE</b>									
Llamadas Ofrecidas	332,356	361,510	280,799	300,770	321,358	310,587	404,893	359,660	2,671,933
Llamadas Contestadas	284,781	331,147	263,221	287,205	307,412	297,219	349,813	308,545	2,429,343
Abandonadas	46,431	30,068	17,346	13,543	13,895	12,707	52,998	48,313	235,301
<b>SIPE_CORE</b>									
Llamadas Ofrecidas	8,127	9,066	7,867	9,114	9,446	8,294	11,226	10,185	73,325
Llamadas Contestadas	7,809	8,864	7,582	8,930	9,216	8,115	10,790	9,894	71,200
Abandonadas	317	202	281	183	230	179	431	290	2,113
<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>499,858</b>	<b>451,062</b>	<b>3,327,050</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>441,617</b>	<b>398,010</b>	<b>3,069,351</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>56,086</b>	<b>50,248</b>	<b>250,321</b>

