

Tabla de Fórmulas DAX Utilizadas.

| Nombre del DAX | Fórmula | Descripción |
|---|---|---|
| Total de Folios | Folios Totales = SUM(FoliosMensual[Folios Resueltos]) + SUM(FoliosMensual[Folios No Resueltos]) | Suma total de folios acumulados por ingeniero, base para otras métricas como % de resolución. |
| % Resolución | DIVIDE(SUM(FoliosMensual[Folios Resueltos]), [Folios Totales]) | Porcentaje de folios resueltos respecto al total. Mide efectividad general. |
| % Puntualidad | DIVIDE(SUM(FoliosMensual[Folios en Tiempo]), SUM(FoliosMensual[Folios Resueltos])) | Mide el cumplimiento en tiempo entre los tickets resueltos. Ideal para control de SLA. |
| KPI Resolución (con ponderación) | SUMX(FoliosMensual, FoliosMensual[Folios en Tiempo]*1 + FoliosMensual[Folios Próximos a Exceder]*0.5 + FoliosMensual[Folios Excedidos]*0.2) | Asigna un peso a cada tipo de resolución y permite un ranking más justo y balanceado. |
| % Eficiencia Ponderada de Resolución | DIVIDE([KPI Resolución], SUM(FoliosMensual[Folios Resueltos])) | Mide cuán eficiente es el ingeniero considerando el peso de los tiempos de resolución. |
| Folios Incidencias | CALCULATE(SUM(FoliosPorTipo[Cantidad]), FoliosPorTipo[Tipo de Folio] = "Incidencias") | Total de folios etiquetados como "Incidencias". |
| Folios Servicio | CALCULATE(SUM(FoliosPorTipo[Cantidad]), FoliosPorTipo[Tipo de Folio] = "Servicio") | Total de folios etiquetados como "Servicio". |

| | | |
|-------------------------------------|---|---|
| Folios Reparación | <code>CALCULATE(SUM(FoliosPorTipo[Cantidad]), FoliosPorTipo[Tipo de Folio] = "Reparación")</code> | Total de folios etiquetados como "Reparación". |
| % Folios Excedidos | <code>DIVIDE(SUM(FoliosMensual[Folios Excedidos]), SUM(FoliosMensual[Folios Resueltos]))</code> | Porcentaje de folios que fueron resueltos fuera del tiempo límite. |
| Ranking Folios por Ingeniero | <code>RANKX(ALL(FoliosMensual[Ingeniero]), [Folios Totales], , DESC)</code> | Establece un ranking de ingenieros según volumen de trabajo total. |
| Promedio Tiempo Resolución | <code>AVERAGE(FoliosMensual[Tiempo de Resolución])</code> | Mide el tiempo promedio de resolución, si existiera esta columna. |
| Folios por Zona | <code>CALCULATE(SUM(FoliosMensual[Folios Totales]), ALLEXCEPT(FoliosMensual, FoliosMensual[Zona]))</code> | Agrupar por zona sin perder el contexto de filtros activos. |
| % Excedidos sobre Total | <code>DIVIDE(SUM(FoliosMensual[Folios Excedidos]), [Folios Totales])</code> | Proporción de excedidos respecto al total general, no solo los resueltos. |