

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

Reporte Mensual de Analíticas

Chatbot Institucional

Octubre 2024

Generado: 06/11/2024 04:30

Índice

1	Resumen Ejecutivo	3
1.1	Métricas Principales	3
2	Análisis de Costos	4
2.1	Desglose de Costos	4
2.2	Detalles de Tokens	4
2.3	Métricas de Eficiencia	4
2.4	Proyección de Fin de Mes	4
3	Actividad de Usuarios	5
3.1	Estadísticas Generales	5
3.2	Usuarios por Rol	5
3.3	Nivel de Participación	5
3.4	Usuarios Más Activos (Top 10)	5
4	Análisis de Conversaciones	6
4.1	Volumen de Conversaciones	6
4.2	Intervención del Administrador	6
4.3	Estado de Conversaciones	6
5	Análisis de Mensajes	7
5.1	Volumen de Mensajes	7
5.2	Distribución Horaria	7
6	Consultas Más Frecuentes	8
6.1	Consultas que Requieren Atención	8
7	Base de Conocimientos	9
7.1	Uso de la Base de Conocimientos	9
7.1.1	Fragmentos Más Utilizados	9
7.2	Estadísticas Generales	9
8	Rendimiento del Sistema	10
8.1	Tiempos de Respuesta	10
8.2	Salud del Sistema	10
9	Recomendaciones	11
9.1	Optimización de Costos	11
9.2	Mejora de Contenidos	11
9.3	Base de Conocimientos	11
9.4	Experiencia de Usuario	11
10	Conclusiones	12
10.1	Resumen del Período	12
10.2	Indicadores Clave	12
10.3	Próximos Pasos	12

1 Resumen Ejecutivo

Este reporte presenta las métricas clave del sistema de chatbot del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano para el período de **Octubre 2024**.

1.1 Métricas Principales



2 Análisis de Costos

2.1 Desglose de Costos

El costo total del mes fue de **\$15.50**, distribuido de la siguiente manera:

Concepto	Costo	Porcentaje
Costo LLM (Generación)	\$12.00	77.4%
Costo Embeddings	\$3.50	22.6%
Total	\$15.50	100%

2.2 Detalles de Tokens

Tipo	Cantidad	Costo Unitario
Tokens de Entrada (Prompt)	150K	\$0.50/M
Tokens de Salida (Completion)	80K	\$1.50/M
Tokens de Embeddings	50K	\$0.13/M
Total Tokens	280K	

2.3 Métricas de Eficiencia

- Costo por Conversación: \$0.0310
- Tokens Promedio por Conversación: 560
- Costo por Usuario Activo: \$0.31

2.4 Proyección de Fin de Mes

Basado en el uso actual, el costo estimado para fin de mes es de **\$18.00**.

3 Actividad de Usuarios

3.1 Estadísticas Generales

Total de Usuarios (Histórico)	150
Usuarios Activos este Mes	50
Usuarios Nuevos	15
Usuarios Recurrentes	35
Tasa de Retención	23.3%

3.2 Usuarios por Rol

Rol	Cantidad	Porcentaje
Estudiantes	30	60.0%
Docentes	12	24.0%
Externos	8	16.0%

3.3 Nivel de Participación

- Mensajes Promedio por Usuario: 10.2
- Sesiones Promedio por Usuario: 3.5
- Duración Promedio de Sesión: 8.5 minutos

3.4 Usuarios Más Activos (Top 10)

#	Usuario	Mensajes
1	Juan Pérez	45
2	María García	38
3	Carlos López	32

4 Análisis de Conversaciones

4.1 Volumen de Conversaciones

Total de Conversaciones (Histórico)	200
Conversaciones este Mes	75
Conversaciones Activas	45
Promedio de Mensajes por Conversación	6.8

4.2 Intervención del Administrador

Tasa de Intervención: 10.7%

De 75 conversaciones este mes, 8 requirieron asistencia del administrador.

4.3 Estado de Conversaciones

Conversaciones Bloqueadas	2
Conversaciones Temporales	5

5 Análisis de Mensajes

5.1 Volumen de Mensajes

Total de Mensajes este Mes	510
Mensajes de Usuarios	255
Respuestas del Bot	245
Mensajes de Administradores	10
Promedio Diario	16.5

5.2 Distribución Horaria

Hora Pico: 14:00 hrs (85 mensajes)

Los usuarios son más activos entre las 14:00 y las 16:00 horas.

6 Consultas Más Frecuentes

Las siguientes son las preguntas más realizadas por los usuarios durante este mes:

#	Consulta	Veces	Calidad
1	¿Cuál es el proceso de matrícula?	25	✓
2	¿Qué carreras tienen?	18	✓
3	Horarios de clases	15	⚠

Leyenda:

- ✓ = Respuesta de buena calidad (similaridad > 0.5)
- ⚠ = Necesita mejorar contenido (similaridad < 0.5)

6.1 Consultas que Requieren Atención

Las siguientes consultas tienen baja calidad de respuesta y deberían agregarse más contenido a la base de conocimientos:

- «**Horarios de clases**» (15 veces, similaridad: 0.45)

7 Base de Conocimientos

7.1 Uso de la Base de Conocimientos

7.1.1 Fragmentos Más Utilizados

#	Documento	Usos	Similaridad
1	Manual de Matrícula	45	0.82
2	Carreras Disponibles	38	0.79
3	Requisitos de Admisión	32	0.75

7.2 Estadísticas Generales

Total de Documentos	25
Total de Fragmentos (Chunks)	450
Fragmentos Utilizados	180
Fragmentos No Utilizados	270
Tasa de Cobertura	40.0%

⚠️ **Recomendación:** La tasa de cobertura es baja (40.0%). Esto significa que muchos fragmentos de la base de conocimientos no están siendo utilizados. Considere:

- Revisar y eliminar contenido irrelevante
- Mejorar la calidad de los embeddings
- Agregar contenido que responda a las consultas más frecuentes

8 Rendimiento del Sistema

8.1 Tiempos de Respuesta

Tiempo Promedio de Respuesta LLM	850 ms
Tiempo de Respuesta P95	1200 ms
Tiempo de Respuesta P99	1500 ms

8.2 Salud del Sistema

Errores en Últimas 24h	3
Conversaciones Fallidas	2
Disponibilidad	99.8%

9 Recomendaciones

Basado en los datos recopilados este mes, se sugieren las siguientes acciones:

9.1 Optimización de Costos

9.2 Mejora de Contenidos

- Agregue o mejore contenido para las siguientes consultas:
- «Horarios de clases»

9.3 Base de Conocimientos

- Hay 270 fragmentos que nunca han sido utilizados
- Revise y actualice o elimine este contenido

9.4 Experiencia de Usuario

10 Conclusiones

10.1 Resumen del Período

Durante Octubre 2024, el chatbot del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano atendió a **50 usuarios activos** a través de **75 conversaciones**, con un costo total de **\$15.50**.

10.2 Indicadores Clave

- ✓ **Usuarios satisfechos:** 89.3% de conversaciones resueltas sin intervención
- ✓ **Disponibilidad:** 99.8%
- ✓ **Eficiencia:** \$0.0310 por conversación
- ⚠ **Área de mejora:** Cobertura de la base de conocimientos baja

10.3 Próximos Pasos

1. Implementar las recomendaciones sugeridas en este reporte
2. Monitorear continuamente las métricas de costo y calidad
3. Actualizar la base de conocimientos mensualmente
4. Revisar consultas con baja calidad de respuesta

Fin del Reporte

Este reporte fue generado automáticamente por el sistema de analíticas del chatbot.

Para más información, contacte al administrador del sistema.