

Informe de Auditoría Integral: TechLogistics S.A.S

Fecha de Emisión: 03/02/2026 23:51

Asunto: Diagnóstico de Riesgo Operativo, Rentabilidad, Logística y Fidelización

1. Certificación de Calidad de la Información

Módulo	Score Inicial	Score Final	Mejora
Inventario	98.2%	98.9%	+0.7%
Transacciones	100.0%	100.0%	+0.0%
Feedback	96.9%	97.7%	+0.8%

2. Resumen de Indicadores Clave (KPIs)

Total Ingresos (USD)	Margen Operativo	NPS Global	Tasa Soporte
\$61,896,704	36.5%	5.09	18.8%

3. Crisis Logística y Cuellos de Botella

■ Tiempo Entrega Prom.	■ Correlación NPS/Tiempo	■ Brecha Máxima
15.0 días	-0.01	29 días

HALLAZGO DE TRAZABILIDAD: Se identificaron **1097 registros** con ciudad de destino **CANAL DIGITAL**. Al normalizar los datos, este volumen revela una carencia crítica de control geográfico sobre el gasto logístico.

■■ **ACCIÓN INMEDIATA:** Se requiere el **cambio de operador logístico** para la ruta **Zona Franca - Barranquilla**.

4. Riesgos Financieros y Administrativos

Diagnóstico de Venta Invisible: Impacto financiero de **USD \$16,899,923.80** (27.3% del total) por SKUs no catalogados.

Métrica de Riesgo	Valor Detectado
Ingreso en Riesgo (USD)	\$16,899,923.80

SKUs No Catalogados	754
Transacciones Afectadas	2286

• **Fuga de Capital:** Pérdida directa de **USD \$9,896,000.28** en márgenes negativos.

5. Diagnóstico de Fidelidad y Paradoja de Inventario

Se ha detectado una **paradoja crítica** en la gestión de stock: existen **1844 instancias** de productos con alta disponibilidad (Stock > Q3) pero sentimiento negativo del cliente (NPS < 7).

NPS Promedio	Rating Producto	Casos Paradoja
5.09/10	2.99/5	1844

Explicación de la Paradoja:

- **Calidad Deficiente:** El Rating de producto de **2.99/5** indica que el estancamiento de inventario se debe primordialmente a una **baja percepción de calidad** del SKU. El mercado está rechazando activamente estos productos.
- **Hipótesis de Sobrecosto:** Para categorías con Rating aceptable pero NPS bajo, el cliente valora el producto pero percibe un desbalance entre costo y beneficio (sobreprecio), lo que frena la rotación.

6. Riesgo Operativo: Bodegas 'A Ciegas'

El análisis de riesgo operativo revela que el sistema de almacenamiento opera con un rezago crítico de auditoría, con un promedio de **349 días sin revisión** física de stock. Este descuido administrativo tiene una incidencia directa en la **tasa de soporte del 18.8%**.

Promedio Días Sin Revisión	Tasa Tickets Soporte	Correlación Riesgo/NPS
349 días	18.8%	0.01

Top 5 Bodegas en Riesgo Crítico:

Bodega	Días Sin Revisión	% Tickets Soporte	Ingresos Expuestos
OCCIDENTE	358	20.0%	\$7,499,527.64
BOD-EXT-99	355	18.2%	\$8,753,852.21
ZONA_FRANCA	352	18.3%	\$8,517,312.66
Norte	348	19.1%	\$17,170,676.81
Sur	335	18.9%	\$9,223,412.62

Diagnóstico de Gestión: Las bodegas como **OCCIDENTE** y **BOD-EXT-99** operan prácticamente 'a ciegas'. La falta de revisión genera inconsistencias que disparan los tickets de soporte, degradando la confianza operativa.