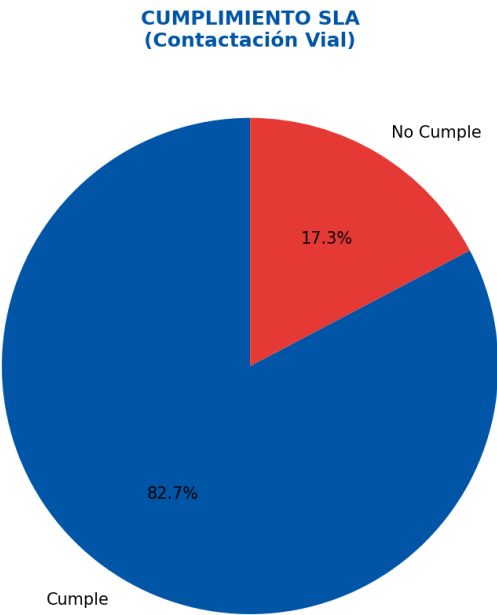


Boletín de Calidad

Asistencia Especializada del Sur

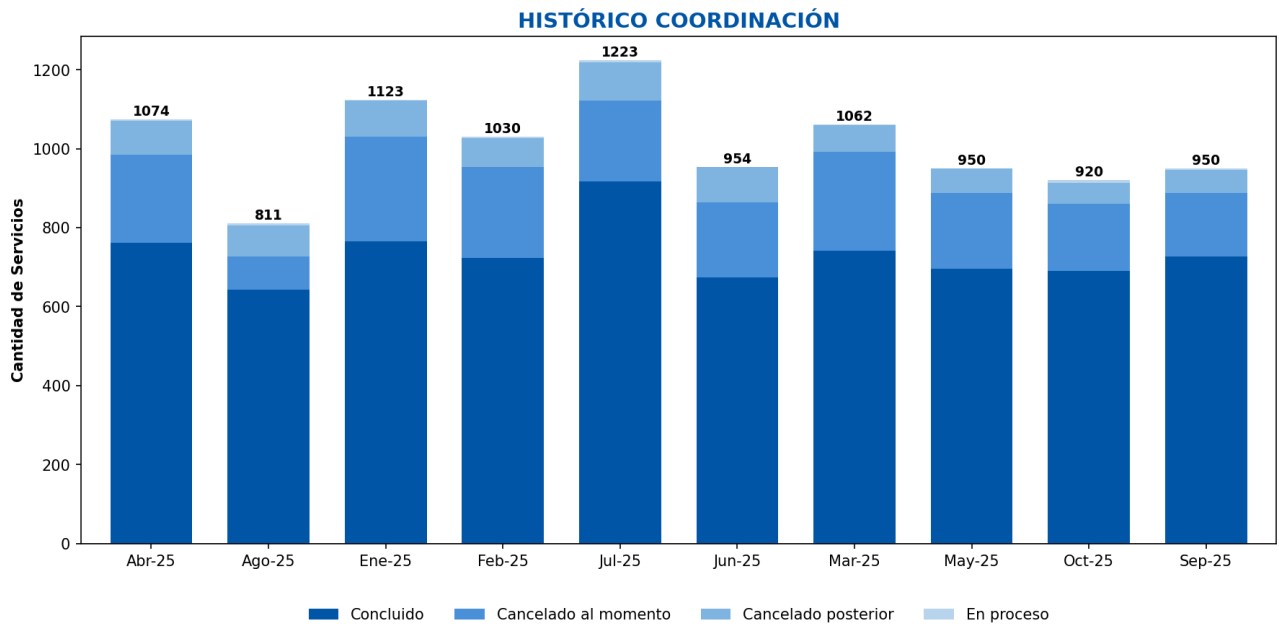
OCTUBRE 2025



Métricas Principales

Métrica	Valor	Meta
SLA Contactación Vial	82.71 %	86.50 %
NPS	81.78 %	82.14 %
Servicios Concluidos	6,861	-

1. Histórico de Coordinación



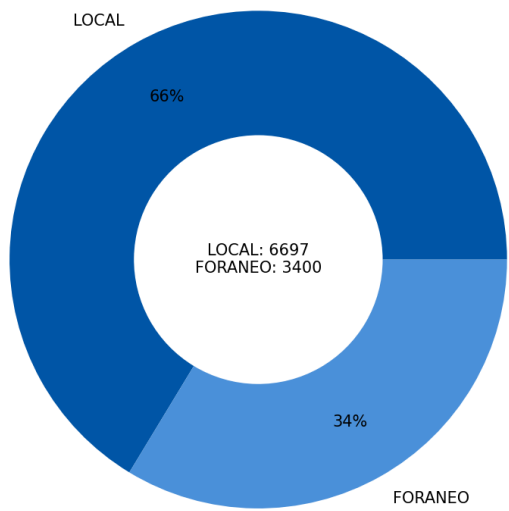
Resumen Ejecutivo

- **Servicios Concluidos 2025:** 6,861
- **Cancelados al Momento:** Representa servicios cancelados antes de la asignación de proveedor.
- **Cancelados Posterior:** Servicios cancelados después de la asignación.
- **En Proceso:** Servicios actualmente en gestión.

2. Distribución de Servicios

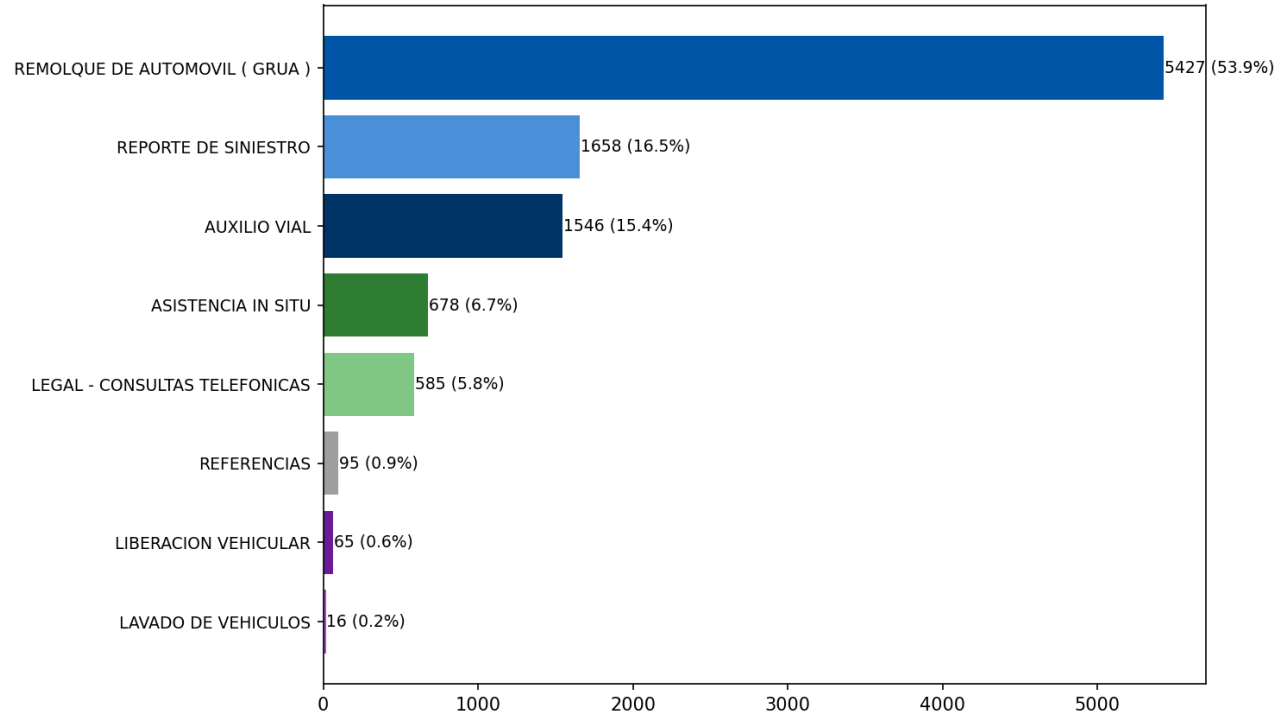
Origen: Local vs Foráneo

DISTRIBUCIÓN LOCAL / FORÁNEO

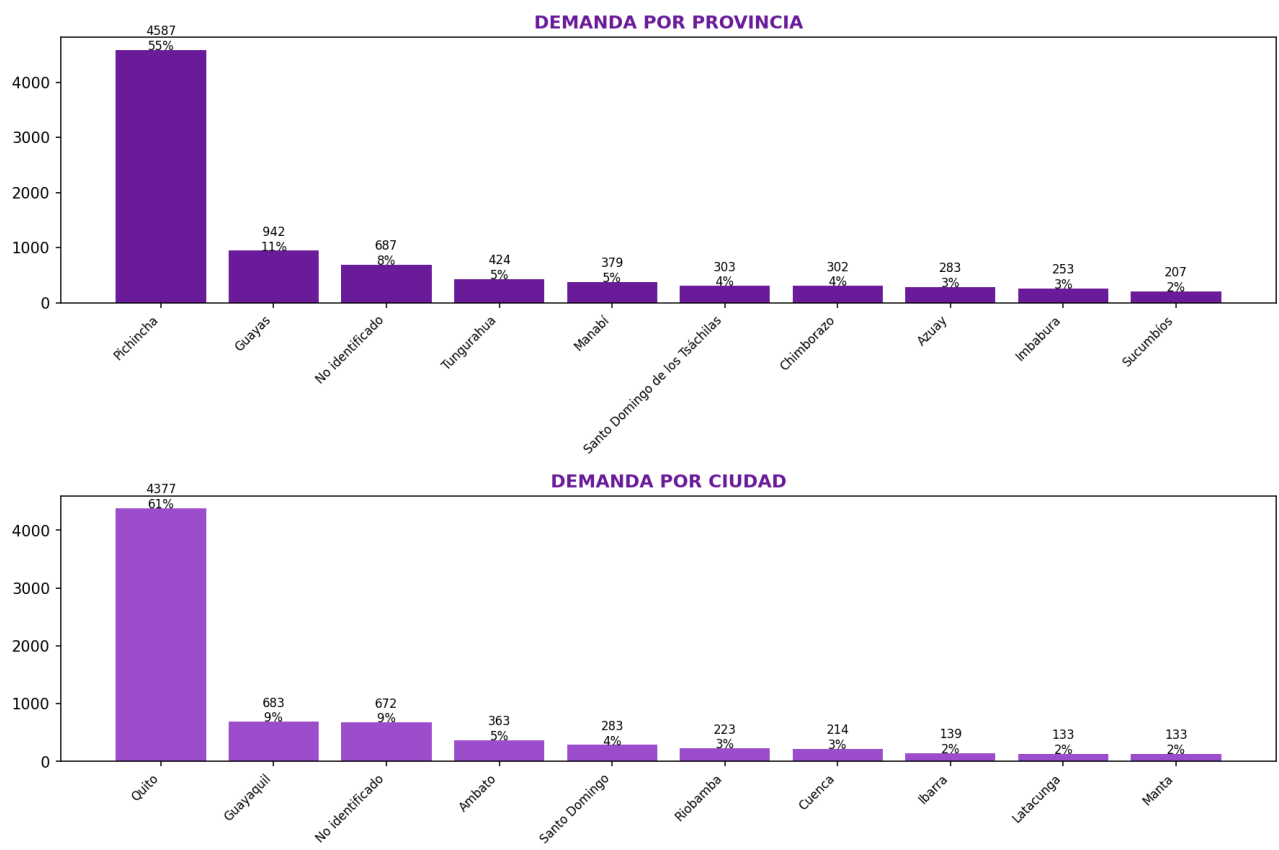


Líneas de Servicio

LÍNEAS DE SERVICIO



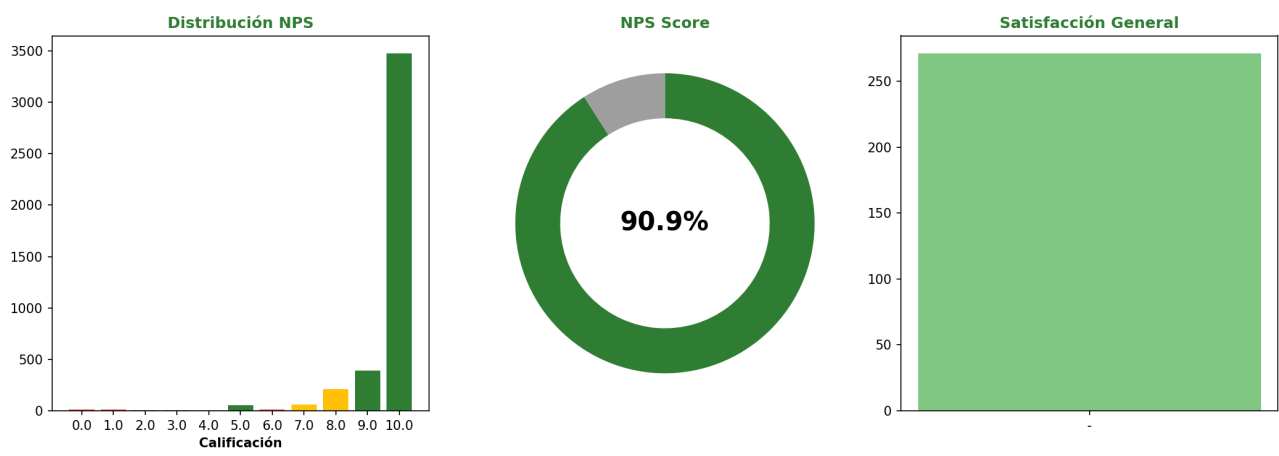
3. Demanda Geográfica



Observaciones

- **Pichincha** concentra la mayor demanda (48 %).
- **Quito** es la ciudad con más servicios solicitados.
- La distribución refleja la concentración poblacional del país.

4. Satisfacción del Cliente



Métricas de Satisfacción

Indicador	Valor	Meta
Contactabilidad	69.27 %	70 %
Índice de Satisfacción	95.67 %	90 %
NPS (Net Promoter Score)	81.78 %	82.14 %

5. Tabla de Indicadores

Indicador	Punto de Control	Ago-25	Sep-25	Oct-25	Prom. Trim.
% Cumplimiento NS	Mínimo 90 %	99.04 %	98.47 %	97.30 %	98.27 %
% Máx. Abandono	Máximo 1 %	0.07 %	0.08 %	0.17 %	0.11 %
Coordinación	Mínimo 85 % / 10 min	85.04 %	85.27 %	86.38 %	85.56 %
Contacto Vial-Urbano	Mínimo 86.50 % / 45 min	87.14 %	86.57 %	86.86 %	86.86 %
Contacto Vial-Rural	Mínimo 86.50 % / 90 min	89.81 %	86.87 %	87.19 %	87.96 %
% Quejas	Máximo 1 %	0.99 %	1.19 %	0.37 %	0.85 %

6. Metodología

6.1 Cálculo de SLA (Service Level Agreement)

Definición: Porcentaje de servicios atendidos dentro del tiempo máximo establecido.

Fórmula:

$$SLA = \frac{\text{Servicios Cumple}}{\text{Total Servicios Válidos}} \times 100$$

Umbrales por Tipo de Servicio:

- Contactación Vial Local: 45 minutos
- Contactación Vial Foráneo: 90 minutos
- Contactación Legal Local: 35 minutos
- Contactación Legal Foráneo: 60 minutos
- Asignación: 10 minutos

Exclusiones:

- Servicios Programados (`servicios_programados = "No"`)
- Estados: Cancelado, Fallida, Anulado
- Keywords en motivos: "Cita", "Agendada", "Programada", "Posterior"

6.2 Cálculo de NPS (Net Promoter Score)

Definición: Índice de lealtad y recomendación del cliente.

Fórmula:

$$NPS = \%Promotores - \%Detractores$$

Clasificación (Escala 0-10):

- **Promotores:** Calificación = 10
- **Pasivos:** Calificación 7-9
- **Detractores:** Calificación 0-6

Clasificación (Escala 1-5):

- **Promotores:** Calificación = 5
- **Pasivos:** Calificación = 4
- **Detractores:** Calificación 1-3

6.3 Fuentes de Datos

- **Dataset Principal:** Servicios brindados ADS 2025 (1).xlsx
- **Hojas:** BBDD (raw data), TIEMPO (pre-calculated metrics)
- **Periodo:** Enero - Octubre 2025