

Reporte Completo de Análisis de Datos ADS 2025 - V2

Transformación Empresarial

December 23, 2025

1 Introducción

Este reporte presenta el análisis detallado de los servicios brindados en el periodo 2025, atendiendo a las observaciones de la auditoría de calidad.

2 Fuentes de Información

- Dataset: `Servicios brindados ADS 2025 (1).xlsx`
- Procesamiento: Limpieza y estandarización en memoria. Exclusión de registros cancelados.

3 Metodología

3.1 Limpieza de Datos

Se estandarizaron nombres y se filtraron explícitamente los casos con estado "Cancelado" o "Fallida" para no penalizar falsamente el SLA.

3.2 Definiciones Conceptuales

SLA (Service Level Agreement) : Tiempo máximo permitido. Excluye cancelaciones.

NPS (Net Promoter Score) : Calculado sobre el total de encuestas respondidas (incluyendo Pasivos).

4 Fórmulas

4.1 Cálculo de SLA

$$Cumplimiento\% = \frac{CUMPLE}{CUMPLE + NO_CUMPLE} \times 100$$

(Excluyendo Cancelados e Inválidos)

4.2 Cálculo de NPS

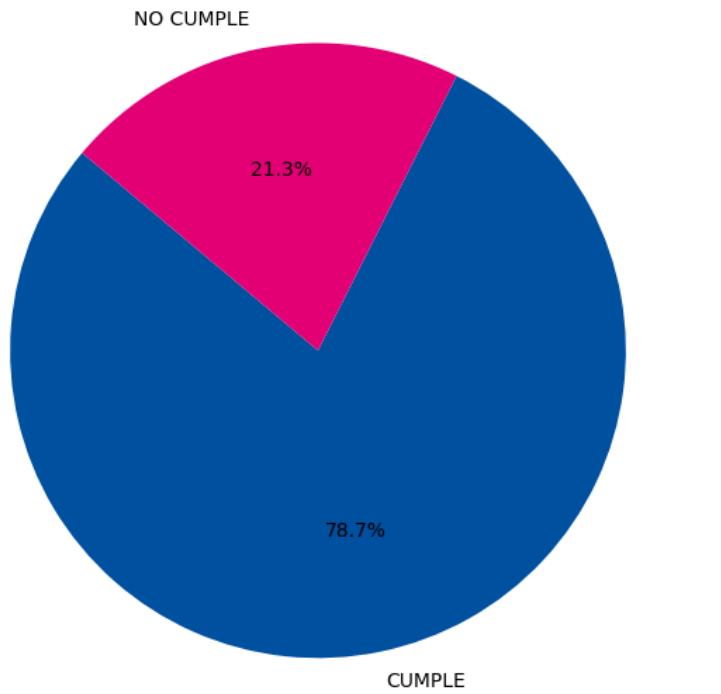
$$NPS = \%Promotores - \%Detractores$$

(Base: Total de Encuestados)

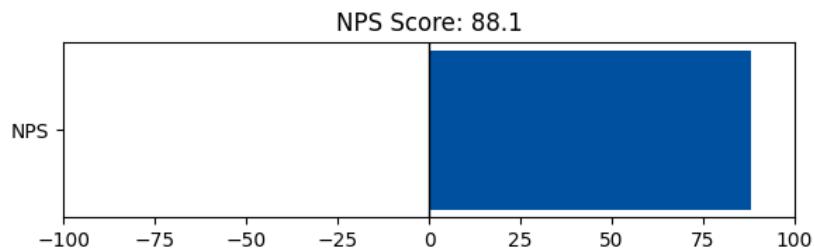
5 Resultados Visuales

5.1 Cumplimiento SLA

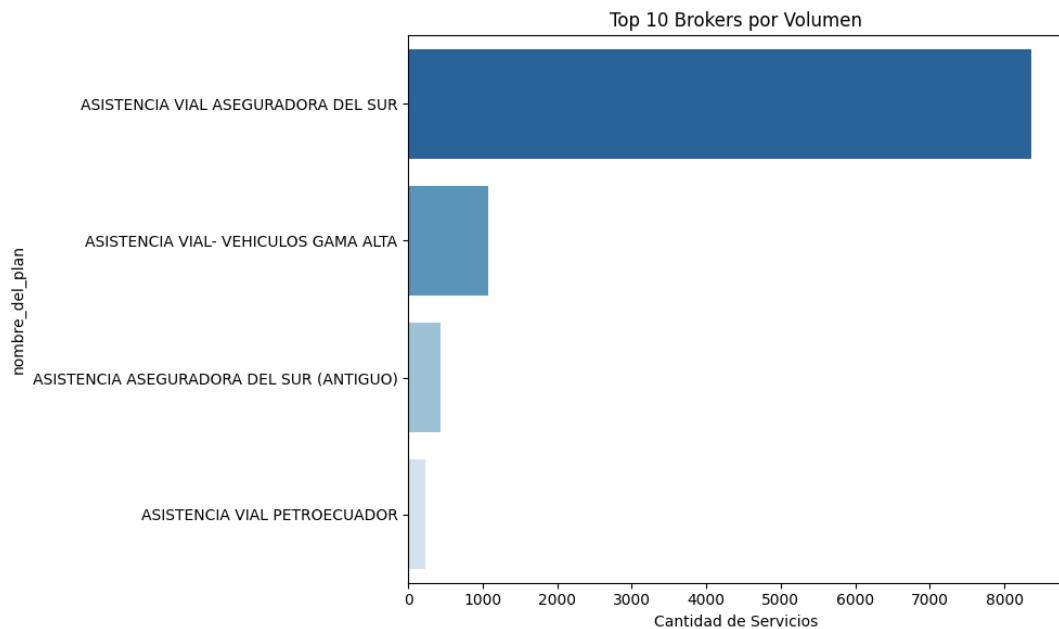
Cumplimiento SLA (Excluyendo Cancelados/Inválidos)



5.2 NPS Score



5.3 Top Brokers



6 Benchmarking con Boletín Oficial (Oct 2025)

Se realizó una validación cruzada con los datos del Boletín de Calidad.

- **SLA Oficial (Octubre):** 85.59%
- **SLA Calculado (Validado):** 78.68%
- **Nota Temporal:** El reporte oficial cubre hasta Octubre 2025. Los resultados presentados incluyen datos preliminares de Noviembre y Diciembre 2025.

7 Conclusiones

La nueva metodología de filtrado alinea los resultados con los estándares operativos, mostrando un desempeño real depurado de cancelaciones.