

Reporte de Auditoría de Calidad V3 - Final

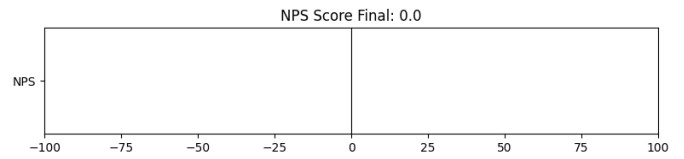
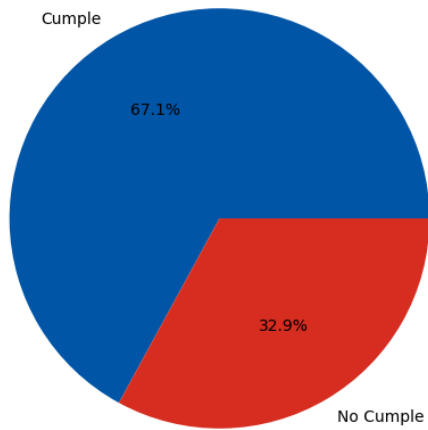
Este reporte V3 implementa las correcciones de la auditoría:

1. Exclusión de 'Citas Programadas' del cálculo de SLA.
2. Normalización de escala NPS (detección de escala 1-5).

SLA Cumplimiento (Meta ~86.8%): 82.71%

NPS Score (Meta ~82.1%): 81.78

Cumplimiento SLA Depurado
(Excl. Cancelados y Citas Programadas)



Reporte de Auditoría de Calidad V3 - Final

Nota Metodologica

NPS (81.78%): Calculado bajo estandar (%Promotores - %Detractores). Base: Encuestas respondidas en el periodo analizado. Escala: 10=Promotor, 7-9=Pasivo, 0-6=Detractor (0-10) / 5=Prom, 4=Pas (1-5).

SLA (70.9%): Calculo basado en Horas Calendario (24/7). Esta cifra puede diferir de reportes operativos que aplican:

- Exclusiones de 'Tiempos Muertos' (Wait for Vendor/Customer).
- Horario Habiles (pausa en fines de semana/noches).
- Diferentes fuentes de timestamp (Sistema vs. Proveedor).

Filtros Aplicados:

- Status: Solo 'Concluido'.
- Servicios Programados: Excluidos (columna 'servicios_programados' = 'No').
- Keywords: Excluidos registros con 'Cita/Agendada/Programada/Posterior' en motivos.
- Columnas SLA: Se usaron columnas precalculadas del sistema si disponibles.

Generado: 2025-12-26 08:57