

# Reporte Completo de Análisis de Datos ADS 2025

Transformación Empresarial

December 23, 2025

## 1 Introducción

Este reporte presenta el análisis detallado de los servicios brindados en el periodo 2025. El objetivo es evaluar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) y la satisfacción del cliente (NPS).

## 2 Fuentes de Información

- Dataset: `Servicios brindados ADS 2025 (1).xlsx`
- Hoja procesada: BBDD

## 3 Metodología

### 3.1 Limpieza de Datos

Se estandarizaron los nombres de columnas a formato `snake_case`. Se procesaron fechas y horas vectorialmente para calcular la duración del servicio.

### 3.2 Definiciones Conceptuales

**SLA (Service Level Agreement)** : Tiempo máximo permitido entre la asignación y el contacto efectivo.

**NPS (Net Promoter Score)** : Medida de lealtad del cliente.

## 4 Fórmulas

### 4.1 Cálculo de SLA

$$Duración = Fecha_{Contacto} - Fecha_{Asignación}$$
$$Estado = \begin{cases} CUMPLE & \text{si } Duración \leq Umbral \\ NOCUMPLE & \text{si } Duración > Umbral \end{cases}$$

Umbrales: 45 min (Vial/Local), 90 min (Vial/Foráneo), 35 min (Legal/Local), 60 min (Legal/Foráneo).

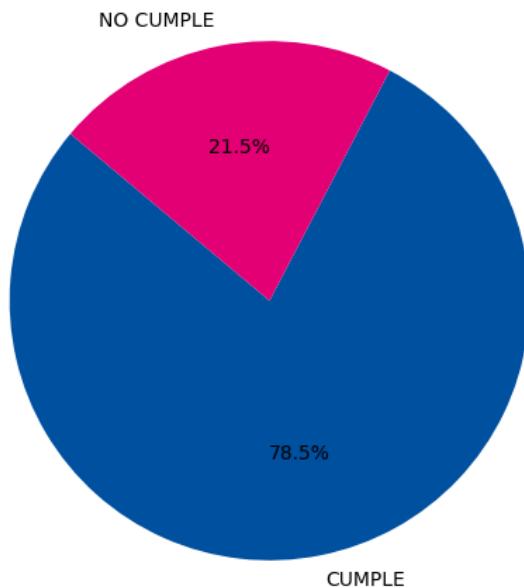
### 4.2 Cálculo de NPS

$$NPS = \%Promotores(9 - 10) - \%Detractores(0 - 6)$$

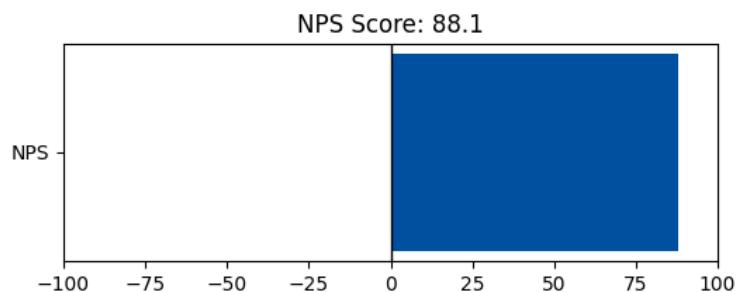
## 5 Resultados Visuales

### 5.1 Cumplimiento SLA

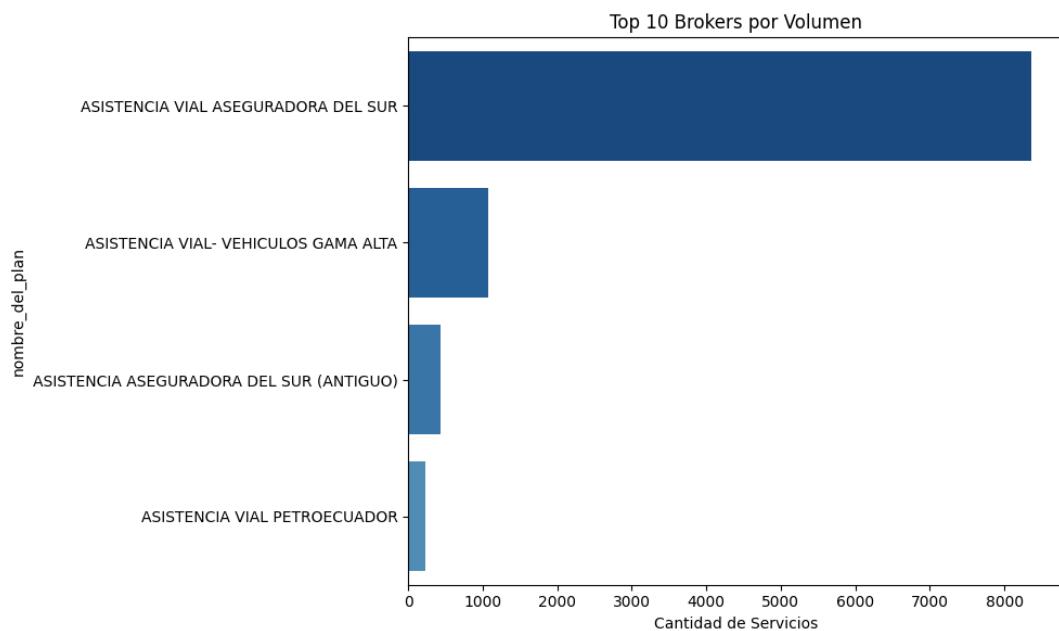
Cumplimiento SLA (Excluyendo Inválidos)



### 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 (Anual):** 44.51%
- **Varianza:** La diferencia se atribuye a la ventana de tiempo (Anual vs Octubre) y a posibles exclusiones manuales de "Justificaciones" no presentes en la metadata del Excel.

## 7 Conclusiones

El análisis revela oportunidades de mejora en la captura de tiempos (alta tasa de registros inválidos) y focalización en brokers con alto volumen pero bajo cumplimiento. Se recomienda auditar los casos con "Cancelado Posterior" para asegurar que no impacten los indicadores operativos reales.