

# 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

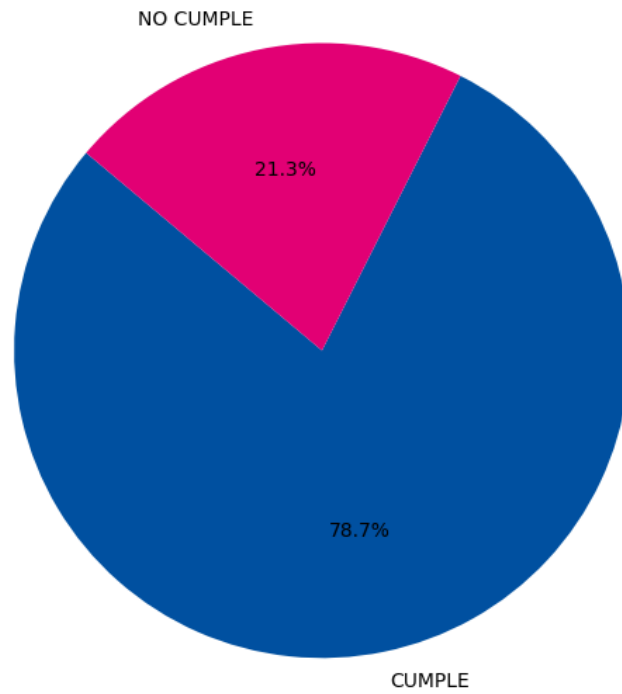
$$NPS = \%Promotores - \%Detractores$$

(Base: Total de Encuestados)

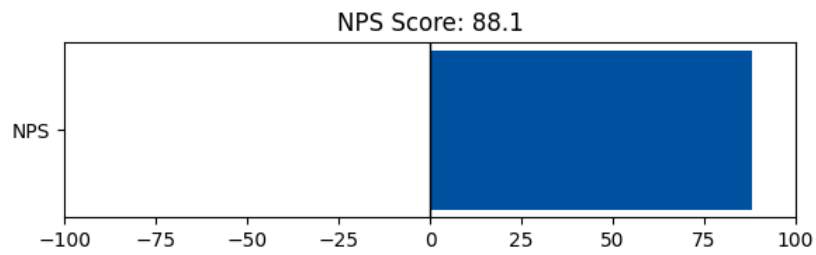
## 5 Resultados Visuales

### 5.1 Cumplimiento SLA

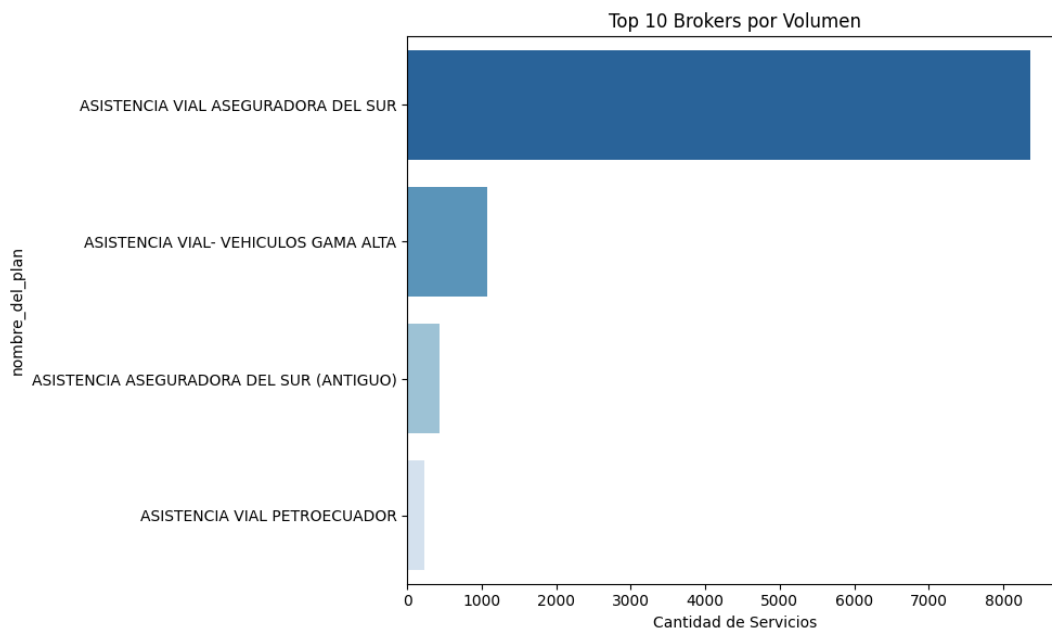
Cumplimiento SLA (Excluyendo Cancelados/Inválidos)



### 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.