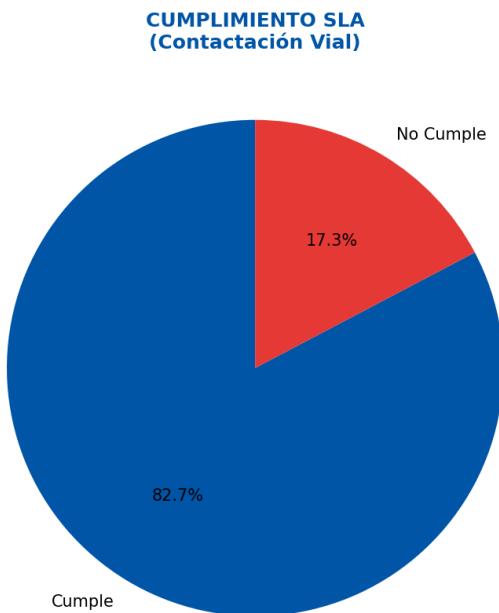


Boletín de Calidad

Asistencia Especializada del Sur

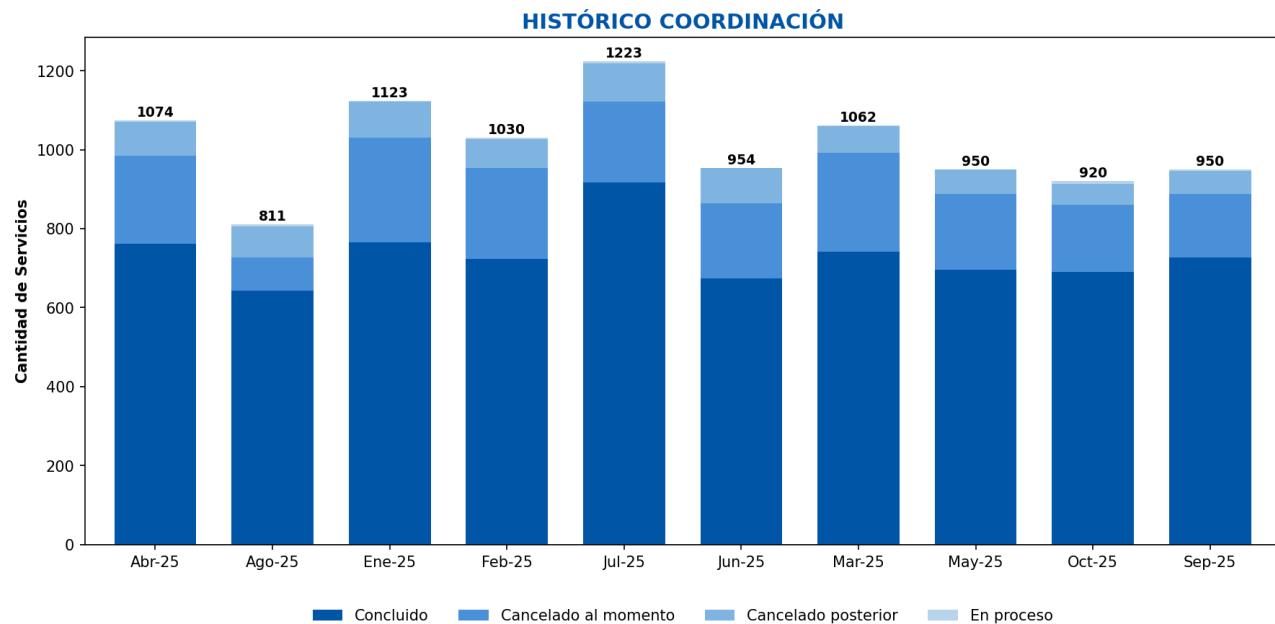
OCTUBRE 2025



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



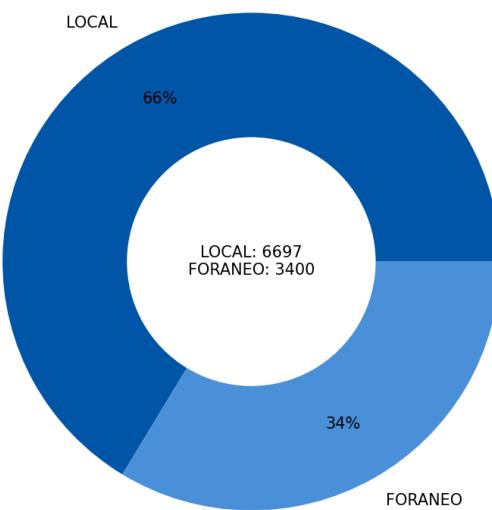
Resumen Ejecutivo

- 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

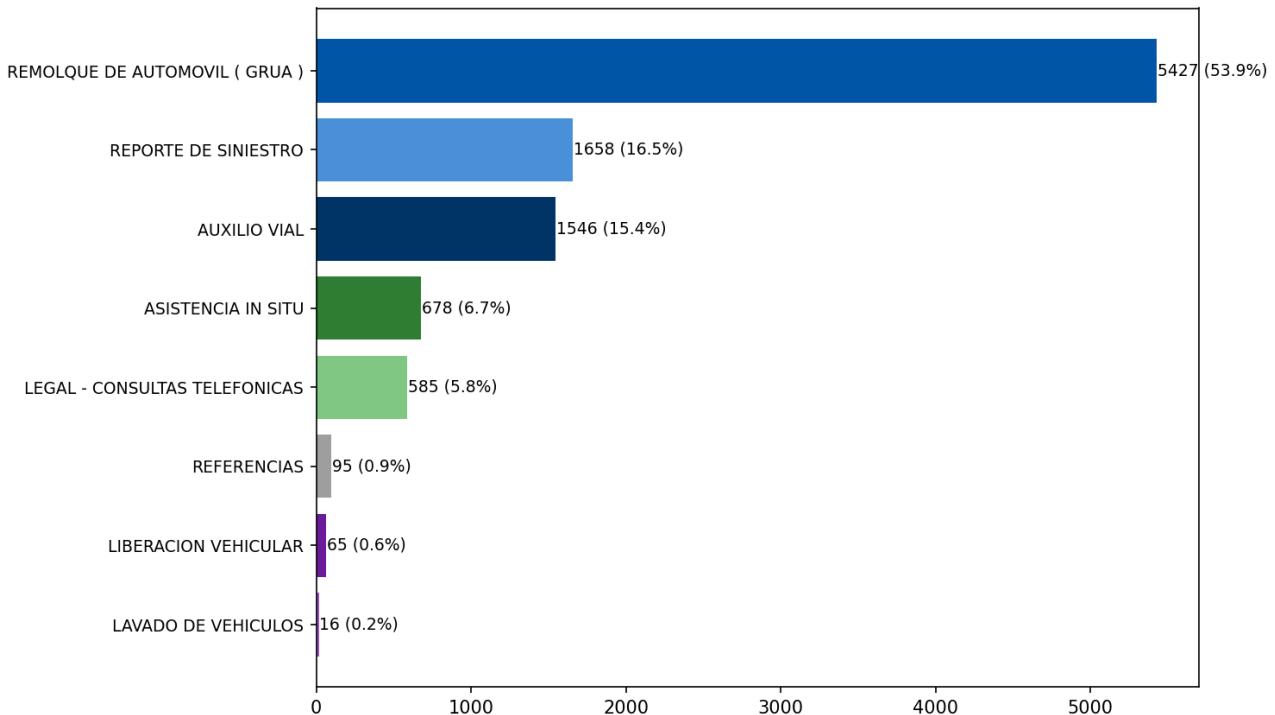
Origen: Local vs Foráneo

DISTRIBUCIÓN LOCAL / FORÁNEO

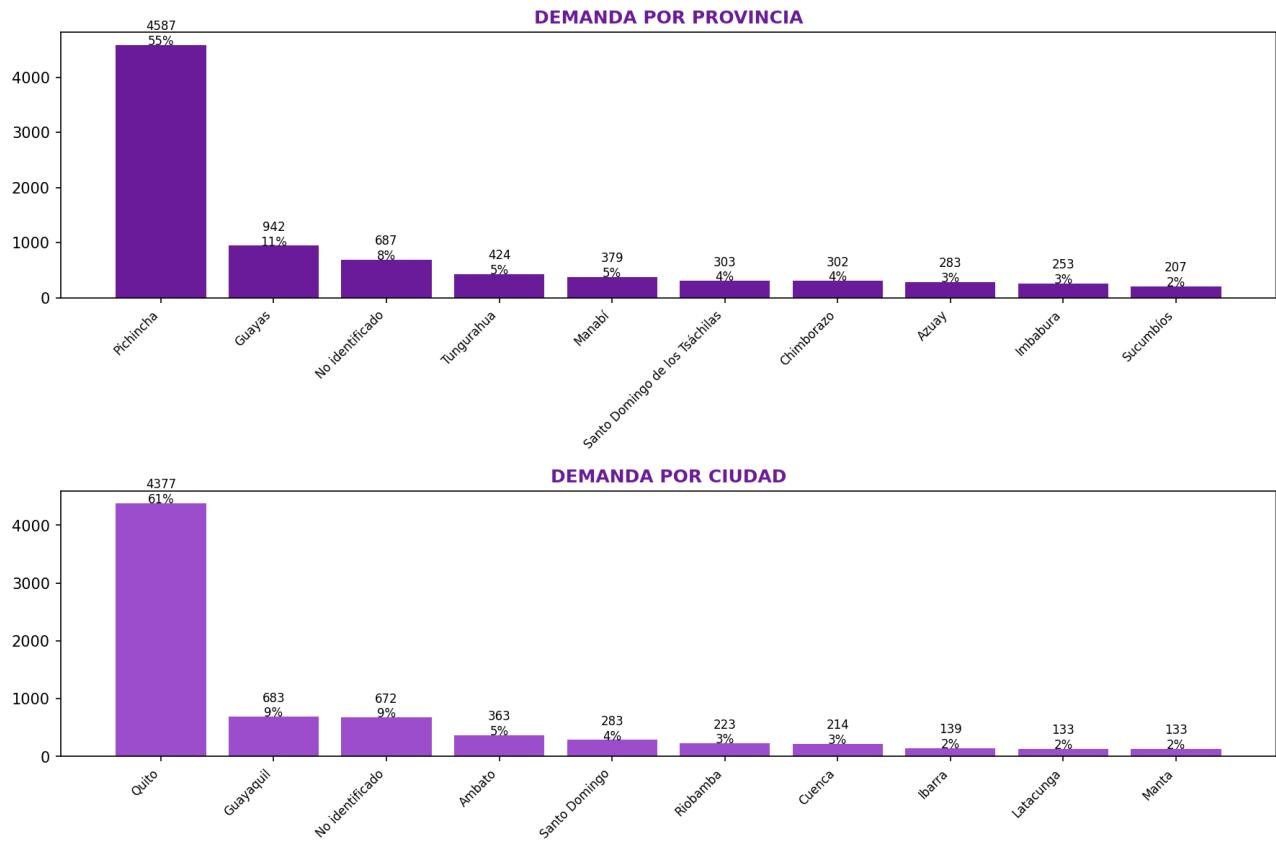


Líneas de Servicio

LÍNEAS DE SERVICIO



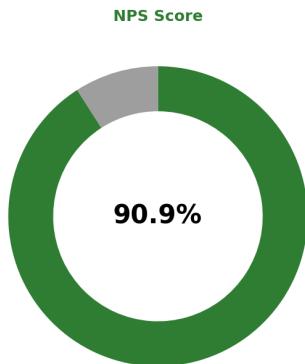
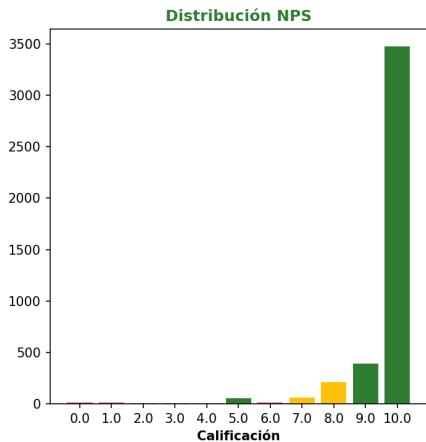
3. Demanda Geográfica



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