Informe de Diagnóstico de Calidad de Datos

# 1. Introducción

Este informe presenta un diagnóstico de calidad de datos aplicado a una base de tickets de soporte. El objetivo es identificar problemas que puedan afectar la confiabilidad de la información y proponer mejoras.

# 2. Dimensiones evaluadas

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dimensión | Descripción | Resultado / Hallazgos |
| Completitud | Verifica la presencia de datos faltantes (nulos). | Se detectaron 3 valores nulos en campos críticos como `email\_cliente`, `categoria` y `descripcion`. |
| Unicidad | Verifica duplicados en IDs o registros. | 2 registros presentan el mismo `id\_ticket`, lo que compromete la unicidad del identificador. |
| Validez | Evalúa si los valores respetan el formato esperado. | El campo `email\_cliente` tiene 2 casos con formato inválido. Además, 1 fecha está mal escrita. |
| Consistencia | Revisa que los datos no se contradigan entre sí. | Existen registros con fechas de cierre (`fecha\_cierre`) anteriores a la de creación. |
| Actualidad | Evalúa si la información está actualizada o es obsoleta. | Algunos tickets no se actualizan desde hace más de 2 años, perdiendo vigencia. |

# 3. Propuestas de mejora

* Imputación o limpieza de valores nulos, especialmente en campos como `email\_cliente` y `categoría`, esenciales para segmentación y contacto.
* Revisión de claves primarias duplicadas (`id\_ticket`) y corrección manual o automatizada mediante lógica de deduplicación.
* Validación de formatos de entrada, como expresiones regulares para correos electrónicos y fechas estándar
* Controles de integridad entre campos: asegurar que `fecha\_cierre` siempre sea posterior o igual a `fecha\_creacion`.
* Depuración periódica de registros inactivos o muy antiguos para mantener la vigencia del sistema.

# 4. Conclusión

La base presenta varios problemas que, aunque corregibles, podrían afectar decisiones operacionales o el análisis si no se atienden. Se recomienda implementar reglas de validación al ingreso de datos y realizar mantenimientos periódicos.