Informe de Diagnóstico de Calidad de Datos

# Contexto

Este informe presenta los hallazgos derivados del análisis de calidad de una base de datos simulada de tickets de soporte. Se evaluaron cinco dimensiones fundamentales: completitud, unicidad, validez, consistencia y actualidad.

## 1. Completitud

Se encontraron registros con valores nulos en campos clave como:  
- fecha\_cierre (cuando el estado no es 'Cerrado')  
- tema (clasificación del ticket)  
- email\_cliente (ID del cliente simulado)  
- descripcion  
  
Impacto: Estos vacíos impiden el análisis de cierre de tickets, clasificación temática y trazabilidad del cliente.

## 2. Unicidad

No se encontraron id\_ticket duplicados.  
  
Impacto: Esta dimensión no presenta errores en los datos analizados.

## 3. Validez

Errores detectados:  
- Algunos email\_cliente no tienen un formato de correo válido.  
- Formatos de fecha inconsistentes entre registros (algunos con timestamps completos, otros sólo fecha).  
  
Impacto: Dificulta el uso automatizado de la información en sistemas de análisis.

## 4. Consistencia

Errores detectados:  
- Se encontraron casos donde la fecha\_cierre es anterior a la fecha\_creacion.  
  
Impacto: Esto genera incoherencias en el análisis de cumplimiento de tiempos de respuesta (SLA).

## 5. Actualidad

Errores detectados:  
- Tickets abiertos hace más de 2 años.  
  
Impacto: Datos potencialmente obsoletos que pueden distorsionar los análisis si no se filtran adecuadamente.

# Conclusión

La base de datos evaluada presenta problemas significativos en al menos cuatro de las cinco dimensiones evaluadas. Se recomienda aplicar una estrategia de limpieza y normalización de datos para asegurar su confiabilidad en análisis futuros.