

NOMBRE APELLIDO APELLIDO

ANALISTA DE DATOS JUNIOR · TRANSICIÓN DESDE SERVICIO AL CLIENTE

tu.correo@email.com | 300 000 0000 | Ciudad, Colombia | linkedin.com/in/tu-usuario

PERFIL PROFESIONAL / RESUMEN

Profesional con cinco años en servicio al cliente y retención en contact center, en transición a análisis de datos. Certificado en análisis de datos con Google (2026) y en SQL, con un portafolio de tres proyectos sobre datos reales de atención al cliente. Experiencia probada en indicadores, reportes y mejora de procesos: reduje la tasa de cancelación de mi campaña un 25 % usando análisis de causas. Busco un cargo de analista de datos junior.

EXPERIENCIA LABORAL

Portafolio personal — [github.com/tu-usuario](#) — **Bogotá | Proyectos de portafolio en análisis de datos** — **Enero 2026** — **Actualmente**

- Analicé en SQL y Power BI un conjunto de 40.000 registros de tickets de atención para identificar las 5 causas principales de reclamación.
- Construí un tablero de indicadores de contact center (CSAT, TMO, FCR) con datos públicos, documentado en GitHub.
- Automaticé con Python la limpieza y el reporte semanal de una base de encuestas de satisfacción.

Konecta — **Bogotá | Líder de equipo** — **campana de retención** — **Marzo 2022** — **Diciembre 2025**

- Analicé las causas de cancelación de 1.200 clientes al mes y propuse un guion que redujo la tasa de cancelación un 25 %.
- Construí y mantuve el reporte semanal de indicadores de un equipo de 15 agentes en Excel.
- Capacité a 20 agentes en lectura de indicadores y uso del CRM.

EDUCACIÓN Y FORMACIÓN

Google — Coursera	Enero 2026
Certificado profesional en análisis de datos	
Platzi	Enero 2026
SQL para análisis de datos	
SENA, Bogotá	Enero 2020
Tecnología en Gestión Comercial	

HABILIDADES Y COMPETENCIAS

SQL, Power BI, Excel avanzado, Python (pandas) básico, Análisis de indicadores, Limpieza de datos, Visualización de datos, Mejora de procesos, Comunicación de resultados, Gestión de equipos