

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

Proyectos de portafolio en análisis de datos Enero 2026 - Actualmente

Portafolio personal — [github.com/tu-usuario](#) — Bogotá

- 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.

Líder de equipo — campaña de retención Marzo 2022 - Diciembre 2025

Konecta — Bogotá

- 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