

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 Portafolio personal — github.com/tu-usuario — Bogotá 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. LÍDER DE EQUIPO — CAMPAÑA DE RETENCIÓN Konecta — Bogotá 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	CERTIFICADO PROFESIONAL EN ANÁLISIS DE DATOS Google — Coursera Enero 2026 SQL PARA ANÁLISIS DE DATOS Platzi Enero 2026 TECNOLOGÍA EN GESTIÓN COMERCIAL SENA, Bogotá Enero 2020
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