**Algoritmo de clasificación de texto para análisis de PQRS en el Fondo Nacional del Ahorro**

Andrés Fernando Delgado Pérez, David Esteban Fajardo Torres, Jairo Antonio Caro Vanegas, Lizeth Viviana Perdomo Castañeda

**Primera Entrega**

**Definición de la problemática y entendimiento del negocio**

El Fondo Nacional del Ahorro S.A cuenta con diferentes canales de atención para recibir PQRS, en especial un correo donde aproximadamente llegan entre 5000 a 6000 solicitudes mensuales. Además, existe un equipo el cual realiza la clasificación de las solicitudes en sus diferentes tipologías de forma manual. Por lo tanto, se requiere automatizar esta clasificación a través de un modelo de Machine Learning.

Este problema requiere de modelos de procesamiento del lenguaje natural, análisis de datos y conocimiento de negocio.

A partir de la clasificación de las solicitudes y de su volumen por tipología, se puede analizar y generar insights, que ayuden entender e identificar las áreas/procesos que se deben mejorar.

Objetivo: Automatizar procesos manuales y disminuir los tiempos de respuesta de las solicitudes a través de Clasificación de texto y análisis de datos.

Métricas de negocio (KPIs):

* Productividad: Cantidad de casos clasificados/gestionados al día.
* Tiempo:

Métricas del modelo:

* F1:

**Ideación**

El producto de datos a diseñar … los requerimientos asociados … mockup …

Los potenciales usuarios del producto de datos a desarrollar serán los operarios de clasificación de la Gerencia de PQRS al optimizar sus tiempos de trabajo lo que se traduce en una atención al cliente más efectiva, impactando en la satisfacción y reputación de la organización.

Actualmente, el proceso se desarrolla de manera manual a partir de unos parámetros establecidos, lo cual conlleva un riesgo de error humano, tiempos largos de procesamiento y costos relacionados con el recurso.

**Responsabilidad legal**

Habeas Data

Circular Externa No. 002 de 2024

**Enfoque analítico**

**Recolección de datos**

La fuente de datos son los correos electrónicos los cuales se procesaron a través de un archivo ….

**Entendimiento de los datos**

**Conclusiones**