opciones de título.

“Uso de Modelos de Lenguaje Natural para la Automatización del Soporte Técnico: Un Caso de Estudio en un Fondo de Pensiones”

“Aplicación de Embeddings y Machine Learning en la Optimización del Soporte de una Mesa de Servicio”

“Desarrollo de un Sistema de Asistencia Virtual para la Clasificación y Resolución de Consultas en Soporte Técnico”

A. Descripción del conjunto de datos a nivel general.

La base de datos proviene de una mesa de servicio de **un fondo de pensiones y** contiene un total de **42,846 registros**. Esta base de datos se recopila a partir del año **2023 hasta el 18 de febrero de 2025** y está destinada a ser utilizada para realizar análisis sobre las solicitudes generadas por los usuarios en la plataforma de atención al cliente.

**Estructura de la Base de Datos:**

Los registros almacenan los detalles relacionados con las solicitudes de servicio de funcionarios de la compañía y contienen las siguientes columnas:

1. **Tipo de solicitud**: Categoría o naturaleza de la solicitud realizada.  
   Tipo de dato: Texto
2. **ID de la solicitud**: Identificador único de cada solicitud generada.  
   Tipo de dato: Numérico
3. **Asunto**: Título o descripción breve del problema o solicitud.  
   Tipo del dato: Alfanumerico
4. **Nombre de la plantilla**:Categoría para identificar el formulario correspondiente a la solicitud.(interna o externa)  
   Tipo de dato: Texto
5. **Categoría**: Clasificación general del tipo de aplicativo.  
   Tipo de dato: Texto
6. **Subcategoría**: Detalle más específico de la categoría de la solicitud.  
   Tipo de dato:Texto
7. **Artículo**: Detalle del aplicativo relacionado con la solicitud.  
   Tipo del dato: Alfanumerico
8. **Descripción**: Detalle más profundo del problema o solicitud presentada.  
   Tipo del dato: Alfanumerico
9. **Resolución**: Detalle sobre cómo se resolvió la solicitud.  
   Tipo del dato: Alfanumerico
10. **Grupo**: Grupo o equipo encargado de atender la solicitud.  
    Tipo del dato: Alfanumerico
11. **Estado de solicitud**: El estado actual de la solicitud (por ejemplo, abierto, cerrado, pendiente, etc.).  
    Tipo de dato:Texto
12. **Departamento**: área encargada de radicar la solicitud.  
    Tipo de dato:Texto
13. **Hora de creación**: Fecha y hora exacta en que se creó la solicitud.  
    Tipo de dato: Datos de tiempo
14. **Hora de vencimiento**: Fecha y hora límite para la resolución de la solicitud.  
    Tipo de dato:Datos de tiempo
15. **Hora de resolución**: Fecha y hora en que se resolvió la solicitud.  
    Tipo de dato: Datos de tiempo
16. **Impacto**: Nivel de impacto de las solicitudes.  
    Tipo de dato: Texto
17. **Urgencia**: Nivel de urgencia asociada con la solicitud.  
    Tipo de dato: Texto
18. **Prioridad**: Prioridad que se le otorga a la solicitud según su impacto y urgencia.  
    Tipo de dato: Texto

**Enmascarado de Información:**

Dado que la base de datos contiene información sensible, se procederá al **enmascarado de los datos** antes de su análisis o uso en el proyecto. Esto garantiza que los datos personales o confidenciales no sean accesibles para usuarios no autorizados.

B. Un primer bosquejo de la idea principal y las ideas secundarias.

