

Analítica de datos: Aprovechamiento PQRSD a través de análisis de texto



La seguridad
es de todos

Mindefensa



Aprovechamiento PQRSD a través de análisis de texto

Caja Honor reconoce que sus afiliados son una fuente principal de información respecto a la calidad y satisfacción de los servicios que ofrece. En este sentido, el Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) comprende uno de los principales medios para conocer la percepción de los grupos de interés respecto a temas relevantes para la Entidad. Por este motivo, el Proceso de Gestión del SAC requiere mecanismos que le faciliten el análisis y aprovechamiento de las solicitudes recibidas.

Objetivo



Emplear análisis de texto en las solicitudes recibidas por el SAC a través de medios virtuales, con el fin de realizar un análisis de sentimientos expresados por los usuarios e identificar solicitudes relacionadas con temas específicos relevantes para la gestión de la Entidad tales como la puesta en marcha de canales virtuales para trámites y servicios.

Diseño y elaboración de la ruta en IBM SPSS Modeler, utilizando el módulo Text Analytics para analizar el campo no estructurado de la descripción de las solicitudes de PQRSD, a fin de identificar solicitudes asociadas a temas de interés específicos y reconocer solicitudes con componentes negativos y sus causas.

Metodología



Metodología

- Se usó la herramienta SPSS Modeler para construir una ruta que permitiera consultar las solicitudes realizadas a través del portal transaccional, las cuales reposan en el sistema de información Workmanager. Se realiza un proceso de minería de datos para estandarizar el campo con la descripción (eliminación de tildes, texto en mayúsculas, eliminación de duplicados o errores en la generación, entre otros).

Posteriormente se utiliza el módulo Text Analytics mediante el nodo de minería de texto para descubrimiento de conceptos. Se inicia la construcción del diccionario reconociendo los productos y servicios mencionados y los sentimientos asociados.

The screenshot displays the SPSS Modeler interface with the following components:

- Top Panel:** "Área de trabajo interactiva - Descripción" with a menu bar (Archivo, Editar, Ver, Generar, Categorías, Herramientas, Ayuda) and a toolbar.
- Left Panel:** A tree view of categories and documents. The selected category is "fx <Documentos> & (<Negative> | <NegativeAttitude> | <Negat...".
- Right Panel:** A network diagram showing nodes "Servicios/V14", "Servicios/V8", and "Documentos/negativos". A legend indicates the number of documents and shared documents.
- Bottom Left Panel:** "Extraer" view showing 29,505 concepts. A table lists concepts like "persona", "descuento", "familiar", etc., with their frequency and type.
- Bottom Right Panel:** "Vista previa del texto" showing document excerpts with highlighted terms like "COMEDIDAMENTE", "RESTRICCIONES", "ESCRITURA", etc.

Conclusiones y recomendaciones



El análisis de texto comprende una herramienta eficaz para aprovechar en mayor medida la información suministrada por los afiliados a través de PQRSD.



La herramienta nos ofrece una aproximación para la identificación de temas clave como la percepción de los afiliados del portal transaccional o las necesidades de servicio ante las medidas dispuestas por el estado de emergencia por la pandemia.



Los resultados presentados comprenden una versión preliminar y parcial del análisis de PQRSD mediante minería de texto. Se recomienda continuar su desarrollo encaminado a la construcción de un modelo generado de extracción de texto que realice análisis sistemáticos y clasificar las PQRSD en atención a los requerimientos del negocio.



La seguridad
es de todos

Mindefensa



www.cajahonor.gov.co



CO-SC2992-1



SI-CER507703



Grupo Social y Empresarial
de la Defensa
Por nuestras Fuerzas Armadas,
para Colombia entera.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA