

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Justificación del trabajo	1
1.2. Objetivos	2
1.2.1. General	2
1.2.2. Específicos	2
1.3. Resultados Esperados	2
1.4. Alcances.....	2
2. MARCO CONCEPTUAL	4
2.1. Compras públicas, experiencia internacional	4
2.2. Análisis de Reclamos.....	4
2.3. Minería de Datos	5
2.3.1. Knowledge Discovery in Databases (KDD).....	5
2.3.2. CRISP-DM.....	6
2.4. Análisis de reclamos utilizando minería de textos	7
2.5. Latent Dirichlet Allocation (LDA).....	8
3. ANTECEDENTES	9
3.1. Definiciones Relevantes	9
3.2. Dirección ChileCompra	11
3.3. Levantamiento del proceso de Reclamos	12
3.3.1. Proceso Externo.....	12
3.3.2. Proceso Interno.....	13
3.3.3. Entrevistas complementarias	14
4. DESCRIPCIÓN DE LOS DATOS	16

5. PREPARACIÓN DE LOS DATOS.....	26
5.1. Limpieza.....	26
5.2. Transformación.....	27
6. MODELOS Y RESULTADOS	28
6.1. Dificultades Encontradas.....	32
7. CONCLUSIONES.....	34
8. RECOMENDACIONES.....	36
9. BIBLIOGRAFÍA.....	37
10. ANEXOS.....	39
10.1. Anexo 1: Infografía Mercado Público	39
10.2. Anexo 2: Organigrama ChileCompra	40
10.3. Anexo 3: Historia Gestión de reclamos por Observatorio ChileCompra	41
10.4. Anexo 4: Plataforma Servicio al Usuario.....	42
10.5. Anexo 5: Detalle variable NombreEstado.....	46
10.6. Anexo 6: Detalle variable NombreMotivoReclamo	47
10.7. Anexo 7: Motivos de reclamos disponibles en portal.....	48
10.8. Anexo 8: Listado Stop Words	48
10.9. Anexo 9: Ejemplo de palabras y documentos más relevantes por tópico	52

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Proceso KDD	5
Figura 2: Proceso CRISP-DM	7
Figura 3: Proceso interno de Gestión de Reclamos	15
Figura 4: Ejemplo código de transacción	18
Figura 5: Ejemplo matriz documento-término	28
Figura 6: Palabras más frecuentes por año de ingreso.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Descripción de variables de la base de datos	16
Tabla 2: Rangos de UTM por tipo de licitación	18
Tabla 3: Proporción de reclamos en licitaciones	19
Tabla 4: Cantidad de reclamos por total de Licitaciones.....	19
Tabla 5: Cantidad de reclamos por órdenes de compra.....	20
Tabla 6: Cantidad de reclamos acumulados por tipo de Licitación.....	21
Tabla 7: Cantidad de reclamos por estado.....	21
Tabla 8: Licitaciones publicadas por categoría	22
Tabla 9: Principales motivo de reclamo	23
Tabla 10: Días promedio de respuesta por categoría.....	25
Tabla 11: Cantidad de registros por año a utilizar en el modelo	28

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Diferenciación de reclamos por tipo	17
Gráfico 2: Licitaciones versus Órdenes de Compra	20
Gráfico 3: Reclamos por categoría	22
Gráfico 4: Días promedio de respuesta por tipo de transacción	24