

AN_TP1_CHAC_898093

Gustavo A. Chac. G.

9/24/2021

RECLAMOS ENARGAS CABA 2019.

En el siguiente trabajo analizaremos los reclamos recibidos en el 2019, pertenecientes a la Ciudad Autonoma de Buenos Aires.

PARTE I: EXTRACCION DE DATOS

Los datos utilizados para el presente estudio se obtuvieron de una Base de Datos Publica que se encuentra en el siguiente enlace link.

```
head(reclamos)
```

```
## reclamo_ano reclamo_mes_nro reclamo_mes_nombre reclamo_sede_enargas
## 1 2019 1 Enero Sede Central
## 2 2019 1 Enero Sede Central
## 3 2019 1 Enero Sede Central
## 4 2019 1 Enero Sede Central
## 5 2019 1 Enero Sede Central
## 6 2019 1 Enero Sede Central
## reclamo_prestadora reclamo_tipo reclamo_origen
## 1 GAS NATURAL BAN S.A. I - Facturacion y Gestion de Deudas Medio electronico
## 2 METROGAS S.A. I - Facturacion y Gestion de Deudas Correo Postal
## 3 METROGAS S.A. I - Facturacion y Gestion de Deudas Correo Postal
## 4 METROGAS S.A. I - Facturacion y Gestion de Deudas Correo Postal
## 5 METROGAS S.A. I - Facturacion y Gestion de Deudas Correo Postal
## 6 METROGAS S.A. I - Facturacion y Gestion de Deudas Medio electronico
## reclamo_resolucion reclamo_provincia reclamo_cantidad
## 1 Procedente Ciudad Autónoma de Buenos Aires 1
## 2 Improcedente Ciudad Autónoma de Buenos Aires 1
## 3 Improcedente Ciudad Autónoma de Buenos Aires 1
## 4 Procedente Ciudad Autónoma de Buenos Aires 1
## 5 Procedente Ciudad Autónoma de Buenos Aires 3
## 6 Improcedente Ciudad Autónoma de Buenos Aires 11
```

PARTE II: ANALISIS DE RECLAMOS 2019

El analisis que realizaremos consistira en evaluar los reclamos que fueron procedentes e improcedentes y luego segun su resolucio n segmentar el tipo y origen del reclamo.

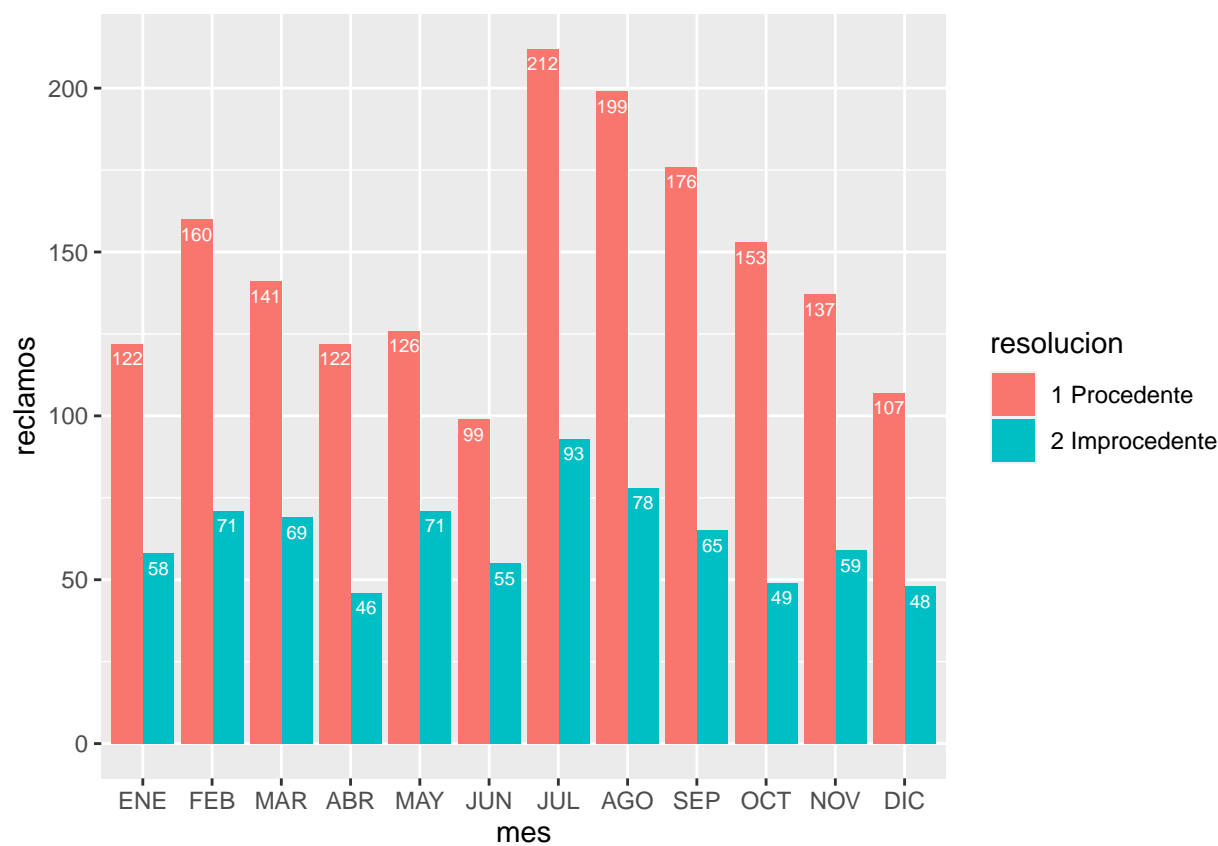
RECLAMOS 2019

A continuacion veremos cual fue el comportamiento de los reclamos de acuerdo a su resolucio n (procedente/improcedente):

tf

##	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTALES
## PROCEDENTES	122	160	141	122	126	99	212	199	176	153	137	107	1754
## % PROC.	68	69	67	73	64	64	70	72	73	76	70	69	70
## IMPROCEDENTES	58	71	69	46	71	55	93	78	65	49	59	48	762
## % IMPR.	32	31	33	27	36	36	30	28	27	24	30	31	30
## TOTALES	180	231	210	168	197	154	305	277	241	202	196	155	2516

gr2019.3

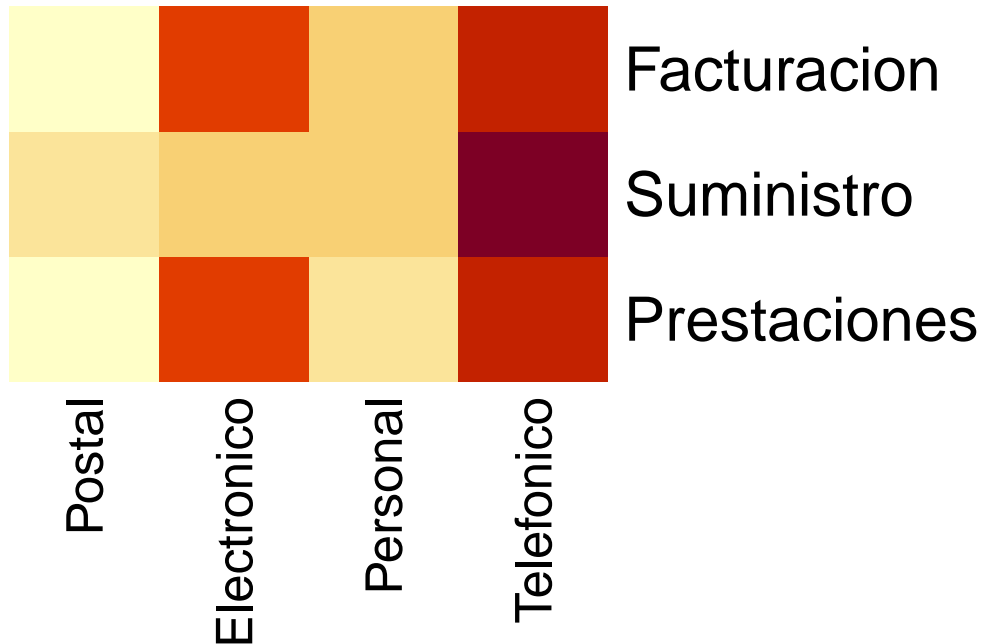


RECLAMOS PROCEDENTES Ahora realizaremos realizaremos un mapeo o segmentacion de los reclamos segun su tipo y origen para luego analizar el heatmap.

```
tablamapeo
```

```
##           Postal Electronico Personal Telefonico  Total
## Facturacion 0.0125      0.0969   0.0468      0.1157 0.2719
## Suministro  0.0011      0.0114   0.0114      0.0775 0.1014
## Prestaciones 0.0262      0.2554   0.0787      0.2662 0.6265
## Total      0.0398      0.3637   0.1369      0.4594 0.9998
```

```
heatmap(heatmap1, Rowv = NA, Colv = NA, revC = TRUE, margins = c(15,8))
```

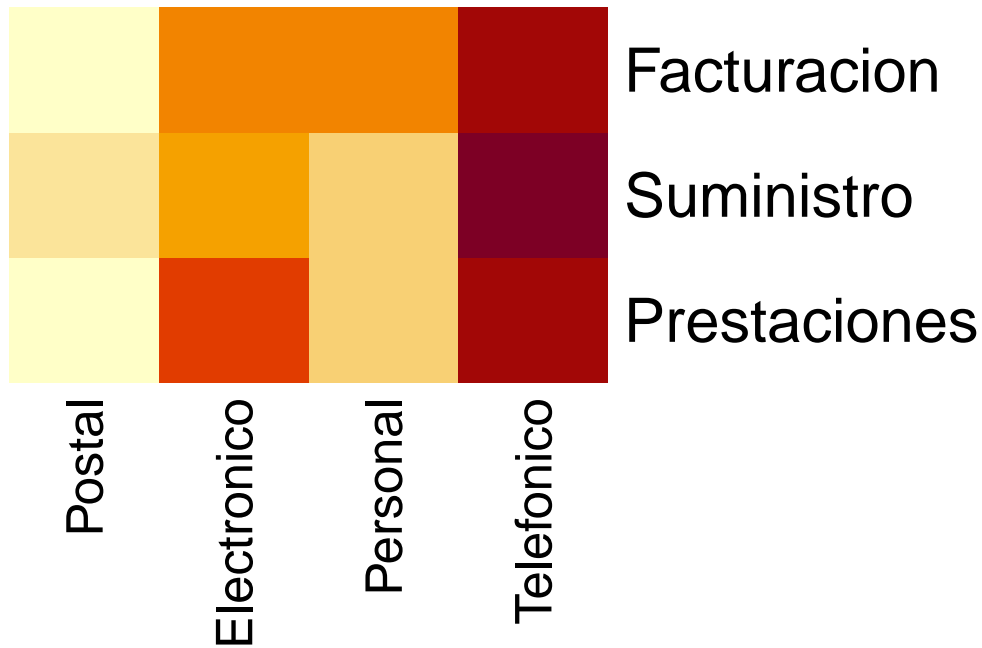


RECLAMOS IMPROCEDENTES Realizaremos el mismo analisis que en el de reclamos procedentes.

tablamapeo2

```
##          Postal Electronico Personal Telefonico  Total
## Facturacion 0.0197      0.0630   0.0604      0.0879 0.2310
## Suministro  0.0000      0.0249   0.0144      0.0879 0.1272
## Prestaciones 0.0236      0.2402   0.0932      0.2848 0.6418
## Total      0.0433      0.3281   0.1680      0.4606 1.0000
```

```
heatmap(heatmap2,Rowv = NA, Colv = NA, revC = TRUE, margins = c(15,8))
```



PARTE III: CONCLUSIONES

A partir de la segmentacion de datos realizada anteriormente podemos afirmar que:

- El 30% de los reclamos son improcedentes.
- Los medios de reclamo mas utilizado son 1) Telefono y 2) Medio Electronico. Ambos medios de recepcion de reclamo alcanzan el 80% de todos los reclamos.
- El motivo mas frecuente de reclamo es la Gestion de Prestaciones.
- El comportamiento de los reclamos procedentes es muy similar al de los reclamos improcedentes, es decir ambos poseen una distribucion muy parecida en cuanto al tipo de reclamos y el medio de recepcion.