

TP Visualización de Datos en Tableau

Presentando un análisis de la Demanda Ciudadana del GCBA

Deberán enviar la resolución del TP a lparrondo@udesa.edu.ar. Para ambos sprints, lo envía un único integrante en cc el resto de los integrantes del equipo.

Descripción del Caso

Sos parte del equipo que trabaja en el área de Atención Ciudadana en el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. Recibís una convocatoria a una reunión para dentro de dos semanas en la que vos y tu líder deberán presentar un resumen anual al Jefe de Gabinete acerca de los contactos que ciudadanos de la ciudad tuvieron con el Gobierno a través del Sistema Único de Atención Ciudadana durante el año 2022. Los ciudadanos se ponen en contacto con el Gobierno por diversas razones, tales como Solicitudes, Denuncias, Quejas, etc y lo hacen por diversos medios.

El tiempo programado para la presentación es de 10 minutos. No sabés qué cosas te pueden llegar a preguntar, por lo que querés ir con una serie de visualizaciones cubriendo el espectro más completo posible y tenerlas en la palma de la mano para poder responder cualquier pregunta que surja durante la reunión. Sabés que el Jefe de Gabinete es una de esas personas que entienden rápidamente las cosas a través de visualizaciones, pero que también suele requerir más detalle cuando lo cree necesario. Tu líder te asigna la tarea de generar las visualizaciones y te dice que en una semana quiere revisar un avance con vos, por lo que definen trabajar en dos sprints de una semana cada uno. Vos sabés que de mínima, en el primer sprint vas a poder realizar el perfilado de datos y pensar las visualizaciones a desarrollar y qué es lo que van a querer comunicar a través de ellas. Si tenés tiempo, ya podrás avanzar con el desarrollo de algunas de esas visualizaciones. En el segundo sprint desarrollarás las visualizaciones y tableros finales en Tableau y harán la presentación al Jefe de Gabinete.

Tenés los datos en formato csv de los contactos realizados durante el año, y cuyo detalle se describe en el siguiente apartado Características y Columnas.

Características y Columnas

Como parte de esta iniciativa, el GCBA publica datos del Sistema Único de Atención Ciudadana que contienen información de los contactos realizados al Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) / BA Colaborativa incluyendo fecha, concepto y referencia geográfica.

- **Contacto:** Registro generado automáticamente para cada solicitud.
- **Período:** Registro numérico del mes y año del hecho (AAAMM)
- **Categoría:** Agrupamiento de prestaciones de acuerdo a una misma temática (¿cuántos valores únicos de categoría hay en el dataset? ¿cuáles son?)
- **Subcategoría:** Agrupa temas relacionados (¿cuántos valores únicos de subcategoría hay en el dataset? ¿cuáles son?)
- **Prestación:** Describe con mayor detalle el contacto generado por el vecino (¿cuántos valores únicos de prestación hay en el dataset? ¿cuáles son?)
- **Tipo_prestación:** Clasificación del contacto de acuerdo a la naturaleza específica de la prestación (Solicitud / Denuncia / Queja / Reporte / Servicio)
- **Fecha_ingreso:** Fecha en la que se generó el contacto (AAAA-MM-DD)
- **Hora_ingreso:** Hora en que se recibió la solicitud.
- **Domicilio_comuna:** División geográfica y política de la ciudad
- **Domicilio_barrio:** Subdivisión geográfica de la ciudad
- **domicilio_calle:** Referencia geográfica de la ubicación
- **domicilio_altura** Referencia geográfica de la ubicación
- **domicilio_esquina_proxima:** Referencia geográfica de la ubicación por si el domicilio no tiene altura (puede quedar vacio).
- **Lat:** Coordenada de geo posicionamiento
- **Lon:** Coordenada de geo posicionamiento
- **Canal:** Medio o plataforma a través de la cual los ciudadanos se comunicaron con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires. (¿cuáles y cuántos son?)
- **Género:** Femenino / Masculino / Otros.
- **Estado_del_contacto:** En qué estado se encuentra el trámite (Abierto / Cerrado).
- **Fecha_cierre_contacto:** Fecha en la que se cerró el contacto (AAAA-MM-DD)

Enunciado

Como parte de esta asignación deberás:

1. Al final del sprint 1 (es decir, para ANTES de la clase del 9 de septiembre), presentar vía mail los resultados del perfilado de datos y algunas ideas acerca de qué visualizaciones podrías generar. No es necesario que en esta instancia muestres los tableros finales, pero tu líder seguramente va a querer ver el avance para asegurar que lo que se está haciendo esté alineado con lo que tendrás que presentar la semana próxima.
2. Al final del sprint 2 (es decir, DURANTE la clase del 16 de septiembre), vas a tener la reunión con el Jefe de Gabinete en la que tendrás que presentar las visualizaciones y tableros y estar preparado para responder preguntas que te pueda hacer.

Algunas ideas disparadoras para comenzar a analizar...

1. ¿Cuáles son las principales categorías de contactos recibidos?
2. ¿Existen patrones de estacionalidad o picos inesperados en el volumen de contactos a lo largo del año?
3. ¿Cuáles son los canales de comunicación preferidos por los ciudadanos y dónde debería el Gobierno enfocar sus recursos?
4. ¿Cuál es el estado de la demanda ciudadana y qué porcentaje de los contactos sigue abierto o en trámite?
5. ¿Qué barrios generaron la mayor cantidad de contactos y cómo podemos visualizar estas 'zonas de alta demanda'?
6. ¿Cuál es la eficiencia en la resolución de los contactos? ¿En qué términos miden esa eficiencia?

Estás son solamente algunas ideas, ustedes deberán pensar muchas más que les permitan extraer insights clave para recomendarle al Jefe de Gabinete cómo mejorar la atención ciudadana.