

Análisis

Origen de los mismos.

Este dataset simula reclamos internos de una organización. Fue generado mediante IA con fines educativos, orientado a prácticas de análisis y limpieza de datos. Se decidió agregar una columna nueva denominada 'Grado de satisfacción' que nos servirá para realizar varios cálculos solicitados en esta evidencia.

Descripción de cada columna que tipo de dato almacenan carácter, numérico (tipo) o fecha.

Columna	Tipo de dato	Descripción
Destino del reclamo	Carácter (str)	Indica el área, sector o departamento al cual fue dirigido el reclamo.
Quién lo resolvió	Carácter (str)	Persona, equipo o área que resolvió el reclamo (si fue atendido).
Tipo de reclamo	Carácter (str)	Describe el motivo principal del reclamo.
Fecha del reclamo	Fecha (datetime)	Fecha en la que fue realizado el reclamo.
Estado del reclamo	Carácter (str)	Muestra si el reclamo está cerrado, pendiente, en proceso, etc.
Grado de satisfacción	Numérico (int)	Valor entre 1 y 5 si el reclamo está cerrado o resuelto; 0 en otros casos. Esta columna fue generada automáticamente.
Días de resolución	Numérico (int)	Valor entre 1 y 7 si el reclamo está cerrado. De lo contrario valor asignado por defecto: X.

Describir los valores posibles que puede tomar cada columna.

Destino del reclamo → Son aquellos a quienes les llegan los reclamos. Siendo posibles los siguientes valores: SOPORTE TÉCNICO, RECURSOS HUMANOS, SISTEMAS , INFRAESTRUCTURA y FINANZAS.

Quién lo resolvió → Son aquellos agentes, que son asignados a un reclamo. Siendo posibles los siguientes valores : JUAN PÉREZ ,HELP DESK, SOPORTE NIVEL 1, ADMINISTRADOR TI y MARÍA LÓPEZ.

Tipo de reclamo → Son las categorías de los reclamos. siendo posibles los siguientes valores: CONSULTA GENERAL , ERROR DE SISTEMA, PROBLEMA DE ACCESO ACTUALIZACIÓN DE SOFTWARE y SOLICITUD DE EQUIPO

Fecha del reclamo → Son las fechas de carga de cada reclamos y se limitan desde 01/01/2024 al 03/02/2025.

Estado del reclamo→ Son los estadios que transita el reclamo en su ciclo de vida. Al cargarse un reclamo este puede estar en estado:

- Pendiente: el reclamo está en espera de asignarse a un gestor.
- En proceso: el reclamo ya fue asignado, y está en proceso de resolución.
- Resuelto: el gestor ha marcado como resuelto el reclamo, en espera de aceptación de quien generó el reclamo.
- Cerrado: quien generó el reclamo debe aceptar la resolución, calificar y cerrar el reclamo

Grado de satisfacción → Al cerrarse un reclamo debe ser calificado por el usuario que lo generó. Se utiliza una escala del 0, 1, 2, 3, 4, 5, siendo:

- 0 = No calificado
- 1 =No satisfactorio
- 2 = Satisfactorio
- 3 = Bueno 4= Muy Bueno,
- 5= Excelente

Describir si los datos están en RAW o no.

Los datos se encuentran en estado RAW (en crudo), es decir, sin limpieza previa. Esto significa que hay errores de tipeo, se mezclan mayúsculas y minúsculas, existen espacios innecesarios y campos vacíos, entre otros.