

## **Aclaraciones metodológicas sobre la Base de contactos del Sistema de Gestión Colaborativa / SUACI del GCBA**

La Subsecretaría de Demanda Ciudadana Calidad y Cercanía, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros del Gobierno de la Ciudad, realiza las siguientes aclaraciones metodológicas:

Desde el primero de enero de 2017, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires modificó la clasificación de los contactos registrados en la base de datos del SUACI para mejorar su procesamiento y simplificar su lectura al público en general.

### **a. Separación del tipo de contacto “Tramite”**

Como primera medida, se separó el tipo de contacto “TRAMITE” del data-set original pues este tipo de contacto tiene una naturaleza particular y distinta a la del resto de las tipificaciones. En primer lugar, no es accesible por ninguno de los canales tradicionales del Gestión Colaborativa / SUACI ([www.gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar](http://www.gestioncolaborativa.buenosaires.gob.ar) ; la línea de atención telefónica 147; o la App para dispositivos móviles BA147). Este tipo de contactos se ingresan por los portales específicos de cada servicio.

Por otra parte, se realizan a título personal sin posibilidad de que sean reforzadas o reiteradas por otros vecinos, tal como se implementó para el resto de los contactos vinculados con el espacio público.

Finalmente, el modelo de gestión y procesamiento también difiere del general de contactos pues en la mayoría de los casos implican pagos de tasas o costos del trámite y esquemas de notificación especiales.

Por lo expuesto hasta aquí, la información de trámites, que hasta el 31 de diciembre de 2016 se publicaba dentro del este mismo data-set, se publica desde el presente año en un data-set separado.

### **b. Reclasificación de contactos**

En cuanto al resto de los tipos de contacto, en el este apartado, se enumeran y describen cada una de las variables del nuevo reporte y los valores que estas pueden adoptar:

1. CONTACTO: Registro generado en la base del Sistema Único de Atención Ciudadana (SUACI) a partir de la interacción con habitante o visitante (en adelante, vecino) de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
2. FECHA DE INGRESO: día en el que se generó el contacto (dd/mm/yyyy).
3. PRESTACIÓN: Concepto que describe con el mayor nivel de detalle al contacto generado por el vecino.
4. SUB-CATEGORÍA: Agrupamiento de prestaciones de acuerdo a un mismo objeto.
5. CATEGORÍA: Agrupamiento de prestaciones y subcategorías de acuerdo a una misma temática.

6. TIPO DE CONTACTO: Clasificación del contacto de acuerdo a la naturaleza específica de la prestación. Los tipos de contacto son:
  - a. SOLICITUD: Pedido o reclamo al GCBA sobre una materia de su competencia y por la cual debe realizar una acción específica (generalmente de mantenimiento o mejor del espacio público).
  - b. DENUNCIA: Pedido de inspección o corroboración de una infracción a la normativa vigente, realizada por un tercero.
  - c. SERVICIO: Solicitud o consulta en base a un servicio prestado en forma directa por el GCBA.
  - d. QUEJA: Agradecimiento, sugerencia, felicitación o queja relacionado con algún servicio o proceso prestado por el GCBA.
  - e. REPORTE: puesta en conocimiento de una situación determinada dentro del territorio de la ciudad que no genera una acción directa y/o inmediata por parte del GCBA. Los reportes se utilizan para generar información estadística sobre una problemática particular.
  
7. COMUNA: División geográfica y política de la ciudad (COMUNA 01 – 15)
  
8. BARRIO: Sub-división geográfica de la ciudad.
  
9. CALLE: Referencia geográfica 1
  
10. ALTURA: Referencia geográfica 2
  
11. ESQUINA PRÓXIMA: Referencia geográfica 2
  
12. X: Coordenada de geo posicionamiento
  
13. Y: Coordenada de geo posicionamiento