

Projecte de Dades: Respostes Proposants

El valor de les dades a la Generalitat de Catalunya

Departament: Departament de Presidència

Unitat responsable del cas d'ús: DGSEC. Àrea d'Analítica i Millora de l'Experiència Ciutadana



Quina és la finalitat del cas d'ús?

Classificar les respostes que la ciutadania proporciona en els qüestionaris d'atenció amb i sense *cita prèvia* i *espontanis*, on poden proposar millores o expressar la seva opinió sobre els serveis rebuts.

Les aportacions s'emmagatzemen a la PTD per analitzar-les i extreure'n informació útil per a la millora contínua de l'Administració.

D'ON VENIM?

- › Inicialment, l'Àrea analitzava **manualment** les respostes per **extreure conclusions**.
- › Durant aquest procés, es va detectar l'oportunitat de definir una **estructura jeràrquica de classificació** que permetés **automatitzar** part de la tasca i garantir una classificació **coherent i homogènia**.
- › Per iniciar el desenvolupament, es va **etiquetar un conjunt representatiu de respostes**, (concretament 10.898) per entrenar els models.



COM HO HEM FET ?

- Hem utilitzat **respostes etiquetades** de la ciutadania per entrenar un **sistema d'intel·ligència artificial** que les classifica **automàticament**.
- Hem desenvolupat un **sistema de validació** per revisar les respostes amb **nivell de confiança baix**.

QUÈ HEM ACONSEGUIT ?

- Hem reduït el **temps dedicat a l'anàlisi** i a l'extracció de conclusions.
- Confiam en les respostes classificades pel sistema d'IA.
- Supervisem només les respostes amb **confiança baixa**, mitjançant una **aplicació Streamlit** allotjada a la **PTD**.
- Les respostes reclassificades al sistema de validació serviran per **millorar el model** fins aconseguir que la supervisió humana sigui **innecessària**.



Fitxa tècnica de cas d'ús

El valor de les dades a la Generalitat de Catalunya

Nom del projecte: Respostes Proposants: Sistema de Classificació
Departament d'origen del cas d'ús: Departament de Presidència
Unitat responsable del cas d'ús: DGSEC. Àrea d'Analítica i Millora de l'Experiència Ciutadana

Com ho hem fet? (Pas a pas)

- Reunió inicial amb l'Àrea per **caracteritzar el cas d'ús**.
- Preparació del **conjunt etiquetat** i proves inicials.
- Garantir que les **dades** siguin a la **PTD**.
- **Analitzar** el conjunt de dades per extreure patrons.
- **Crear models**, comparar-ne el rendiment i seleccionar els millors.
- Desenvolupar una **aplicació Streamlit** a **Databricks** per supervisar respostes.
- **Validar tècnicament** els resultats i revisar-los amb l'Àrea.
- **Publicar els resultats** a la PTD.



Dades de referència	Dades mestres	Dades a Sòcrata
Identificades: N/A	Suggestides com a dades mestres: N/A	N/A
Suggestides com a dades de referència: N/A		

Taules carregades a la PTD (7)

- fac_respostes_proposants_train
- fac_respostes_proposants_test
- aux_respostes_proposants_entrenament
- out_respostes_proposants_classificació
- fac_respostes_proposants_emissions_tracking
- aux_respostes_proposants_respostes_bloquejades
- aux_respostes_proposants_inclusio_validador

Què hem après?

- La definició d'un **arbre jeràrquic** és essencial per garantir una **classificació coherent**.
- Abans de començar el desenvolupament, és recomanable **analitzar què es vol extreure i com**, perquè aquesta reflexió prèvia permet obtenir **resultats més sòlids**.
- Hem desenvolupat una **aplicació Streamlit** a **Databricks** per supervisar les respostes.



 **Tens preguntes o vols compartir un cas d'ús? Escriu-nos!** govern.governdades@gencat.cat