

Análisis SUR

Fuente: SUR

Unidad de Estadística

Servicio de Gestión Estratégica

Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente

Junio, 2020

Índice

1	Introducción	4
2	Problemas abiertos	5
2.1	Problemas abiertos por departamento	5
2.2	Problemas abiertos por área	6
3	Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual	9
3.1	Cantidad de ingresados y finalizados por departamento	10
3.2	Cantidad de ingresados y finalizados por área	10
3.3	Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por departamento	11
3.4	Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por área	13
4	Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual	15
4.1	Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento	15
4.1.1	Desarrollo urbano	16
4.1.2	Desarrollo ambiental	17
4.1.3	Movilidad	17
4.1.4	Municipios	18
4.2	Tiempos de demora de los problemas finalizados por área	19
4.2.1	Alumbrado	19
4.2.2	Limpieza	20
4.2.3	Barométrica	20
4.2.4	Saneamiento	21
4.2.5	Arbolado	22
4.2.6	Calles y veredas	22
4.2.7	Transporte	23
4.2.8	CECOED	23
4.2.9	Salud	24
4.2.10	Espacios Públicos	24
4.2.11	Salubridad	25
5	Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año	26
5.1	Evolución de los tiempos de demora por departamento	27
5.1.1	Desarrollo Urbano	27
5.1.2	Desarrollo Ambiental	28
5.1.3	Movilidad	28
5.1.4	Municipios	29
5.2	Evolución de los tiempos de demora por área	30
5.2.1	Alumbrado	30
5.2.2	Arbolado	31
5.2.3	Barométrica	31
5.2.4	Calles y veredas	32
5.2.5	Transporte	32

5.2.6	Limpieza	33
5.2.7	Saneamiento	33
5.2.8	CECOED	34
5.2.9	Salud	34
5.2.10	Espacios Públicos	35
5.2.11	Salubridad	35

Índice de Tablas

1	Cantidad de problemas abiertos por departamento al 30-Junio-2020	5
2	Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Junio-2020	6
3	Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Junio-2020	7
4	Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Junio-2020	8
5	Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/06/2020 al 30/06/2020)	10
6	Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/06/2020 al 30/06/2020)	10
7	Medidas de resumen del tiempo de duración de los problemas por departamento	16
8	Medidas de resumen del tiempo de duración de los problemas por área	19

1 Introducción

El SUR es una herramienta diseñada para el ingreso y gestión de los trabajos para resolver los problemas, a través de la cual se reciben las solicitudes de la población para su posterior solución.

La información está desagregada por departamentos: Desarrollo Urbano, Desarrollo Ambiental, Movilidad y Municipios, así como por Áreas estratégicas: Alumbrado, Arbolado, Barométrica, Calles y veredas, Espacios Públicos, Limpieza y Saneamiento.

En forma genérica se define el proceso de los problemas por medio de tres estados: ingreso, en proceso y finalizado:

- Problemas en estado ingreso: son aquellos que se registraron y no se realizó ninguna acción
- Problemas en proceso: son aquellos para los que al menos se generó una Orden de Servicio pero que no sea han finalizado
- Finalizados

A su vez, cabe aclarar que los problemas abiertos comprenden a los ingresados y los que están en proceso.

2 Problemas abiertos

Esta sección muestra la cantidad y proporción de problemas que están pendientes a resolución ya sea por departamento como por área.

Se presenta desagregada por estado: ingreso y en proceso, así como la proporción de problemas en cada estado respecto al total de abiertos.

2.1 Problemas abiertos por departamento

Presenta la información de todos los problemas pendientes de resolución (o abiertos), al último día del mes, agrupados por departamento.

Cuadro 1: Cantidad de problemas abiertos por departamento al 30-Junio-2020

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Urbano	2106	23017	25123	8	92
Desarrollo Ambiental	6324	13943	20267	31	69
Desarrollo Social	95	5462	5557	2	98
Movilidad	595	3783	4378	14	86
Municipios	305	365	670	46	54
Secretaria General	246	495	741	33	67
TOTAL	9671	47065	56736	17	83

El cuadro 2 complementa la información del cuadro 1, permitiendo saber a que año corresponden los problemas que aún permanecen abiertos.

Cuadro 2: Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Junio-2020

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Urbano	2012	0	76	76
	2013	0	186	186
	2014	7	796	803
	2015	21	1918	1939
	2016	83	2481	2564
	2017	120	3533	3653
	2018	237	4370	4607
	2019	502	6244	6746
	2020	1136	3413	4549
Desarrollo Ambiental	2011	0	2	2
	2012	10	76	86
	2013	16	73	89
	2014	20	154	174
	2015	58	131	189
	2016	197	226	423
	2017	494	1180	1674
	2018	702	2869	3571
	2019	1015	4382	5397
	2020	3812	4850	8662
Desarrollo Social	2016	1	1060	1061
	2017	13	863	876
	2018	0	968	968
	2019	12	1817	1829
	2020	69	754	823
Movilidad	2012	0	54	54
	2013	0	51	51
	2014	9	185	194
	2015	20	161	181
	2016	0	317	317
	2017	15	418	433
	2018	92	738	830
	2019	232	1099	1331
	2020	227	760	987
Municipios	2011	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	32	80	112
	2014	0	9	9
	2015	1	7	8
	2016	0	4	4
	2017	205	42	247
	2018	2	33	35
	2019	3	35	38
	2020	62	127	189
Secretaria General	2019	75	46	121
	2020	171	449	620
TOTAL	—	9671	47065	56736

2.2 Problemas abiertos por área

Presenta la información de todos los problemas pendientes de resolución (o abiertos), al último día del mes, agrupados por área.

Cuadro 3: Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Junio-2020

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Alumbrado	46	2259	2305	2	98
Arbolado	1815	19854	21669	8	92
Barométrica	137	358	495	28	72
CECOED	246	495	741	33	67
Calles y veredas	594	2799	3393	18	82
Espacios Públicos	243	79	322	75	25
Limpieza	5695	10399	16094	35	65
Salubridad	3	26	29	10	90
Salud	92	5436	5528	2	98
Saneamiento	797	3551	4348	18	82
Transporte	3	1809	1812	0	100
TOTAL	9671	47065	56736	17	83

El cuadro 4 complementa la información del cuadro 3, permitiendo saber a que año corresponden los problemas que aún permanecen abiertos.

Cuadro 4: Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Junio-2020

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Alumbrado	2016	0	67	67
	2017	0	157	157
	2018	0	324	324
	2019	0	589	589
	2020	46	1122	1168
Arbolado	2014	7	642	649
	2015	21	1842	1863
	2016	83	2324	2407
	2017	119	3294	3413
	2018	198	3967	4165
	2019	414	5554	5968
	2020	973	2231	3204
Barométrica	2011	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	32	80	112
	2014	0	8	8
	2015	1	6	7
	2016	0	4	4
	2017	37	37	74
	2018	2	33	35
	2019	3	35	38
	2020	62	127	189
CECOED	2019	75	46	121
	2020	171	449	620
Calles y veredas	2012	0	130	130
	2013	0	237	237
	2014	9	339	348
	2015	20	237	257
	2016	0	382	382
	2017	15	458	473
	2018	92	510	602
	2019	233	310	543
	2020	225	196	421
Espacios Públicos	2017	1	0	1
	2018	39	15	54
	2019	87	41	128
	2020	116	23	139
Limpieza	2011	0	2	2
	2013	0	1	1
	2014	0	1	1
	2015	0	6	6
	2016	2	7	9
	2017	545	967	1512
	2018	559	2536	3095
	2019	902	3432	4334
	2020	3687	3447	7134
Salubridad	2020	3	26	29
Salud	2016	1	1060	1061
	2017	13	863	876
	2018	0	968	968
	2019	12	1817	1829
	2020	66	728	794
Saneamiento	2012	10	76	86
	2013	16	72	88
	2014	20	154	174
	2015	58	126	184
	2016	195	219	414
	2017	117	218	335
	2018	143	333	476
	2019	113	950	1063
	2020	125	1403	1528
	Transporte	2016	0	25
2017		0	42	42
2018		0	292	292
2019		0	849	849
2020		8	601	604
TOTAL	—	9671	47065	56736

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/06/2020 al 30/06/2020, el número de problemas que ingresa y se finaliza. Los cuadros 5 y 6 muestran la información obtenida por departamento y área respectivamente.

Los cuadros presentan la siguiente información:

- **Cant. de ingresados en el mes:** se contabilizan los problemas que fueron ingresados dentro del período 01/06/2020 al 30/06/2020.
- **Cant. finalizados en el mes:** se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/06/2020 al 30/06/2020. Estos problemas pudieron haber ingresado dentro o fuera del período mencionado. Puede ocurrir que el número de problemas finalizados dentro del período sea mayor que el número de problemas ingresados en el período.
- **Cant. ingresados y finalizados en el mes:** en este caso se contabilizan aquellos que ingresaron y se finalizaron en el período 01/06/2020 al 30/06/2020.

Así mismo, con esta información se construyeron dos indicadores para vincular los problemas que ingresan por mes y los que se finalizan:

- **% Ingresados y finalizados en el mes:** es la proporción de problemas que ingresaron y se finalizaron dentro del período 01/06/2020 al 30/06/2020. Este indicador siempre será menor o igual al 100%. Puede ser de utilidad para medir el volumen de problemas que se resuelven rápidamente (Ver figuras 1 y 3 para observar la evolución para los departamentos y áreas respectivamente).

La expresión matemática es:

$$100 \times \left(\frac{\text{Cant. ingresados y finalizados en el mes}}{\text{Cant. de ingresados en el mes}} \right)$$

- **% finalizados en el mes:** a diferencia del anterior, relativiza el número de finalizados en el período, sin importar cuando ingresaron, con los finalizados en el mes. Este indicador puede ser mayor al 100% cuando se finalizan más problemas de los que ingresan. Puede ser útil para detectar la acumulación de problemas, es decir, si en un mes no se puede finalizar al menos el volumen que entra, entonces, mes a mes los problemas se irán acumulando (Ver figura 2 y 4 para observar la evolución para los departamentos y áreas respectivamente).

La expresión matemática es:

$$100 \times \left(\frac{\text{Cant. finalizados en el mes}}{\text{Cant. de ingresados en el mes}} \right)$$

Para ambos indicadores se muestra su evolución para todos los meses donde hay datos disponibles. Ver figuras 1 y 2 para ver la evolución por departamento y ver las figuras 3 y 4 para la evolución por área.

3.1 Cantidad de ingresados y finalizados por departamento

Cuadro 5: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/06/2020 al 30/06/2020)

Departamento	Cant. Ingresados en el mes	Cant. Finalizados en el mes	Cant. Ingresados y finalizados en el mes	% Ingresados y finalizados en el mes	% finalizados en el mes
Desarrollo Urbano	3213	2731	1695	53	85
Desarrollo Ambiental	3281	2687	1632	50	82
Desarrollo Social	321	446	120	37	139
Movilidad	398	405	181	45	102
Municipios	217	284	57	26	131
Secretaría General	234	4	4	2	2
TOTAL	7664	6557	3689	48	86

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/06/2020 al 30/06/2020)

Área	Cant. Ingresados en el mes	Cant. Finalizados en el mes	Cant. Ingresados y finalizados en el mes	% Ingresados y finalizados en el mes	% finalizados en el mes
Alumbrado	2411	2073	1579	65	86
Arbolado	719	582	71	10	81
Barométrica	217	284	57	26	131
CECOED	234	4	4	2	2
Calles y veredas	148	151	34	23	102
Espacios Públicos	73	58	41	56	79
Limpieza	1656	1131	637	38	68
Salubridad	138	136	119	86	99
Salud	183	310	1	1	169
Saneamiento	1625	1556	995	61	96
Transporte	260	272	151	58	105
TOTAL	7664	6557	3689	48	86

3.3 Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por departamento

Figura 1: Evolución de la proporción de problemas que ingresaron y se finalizaron dentro de cada mes.

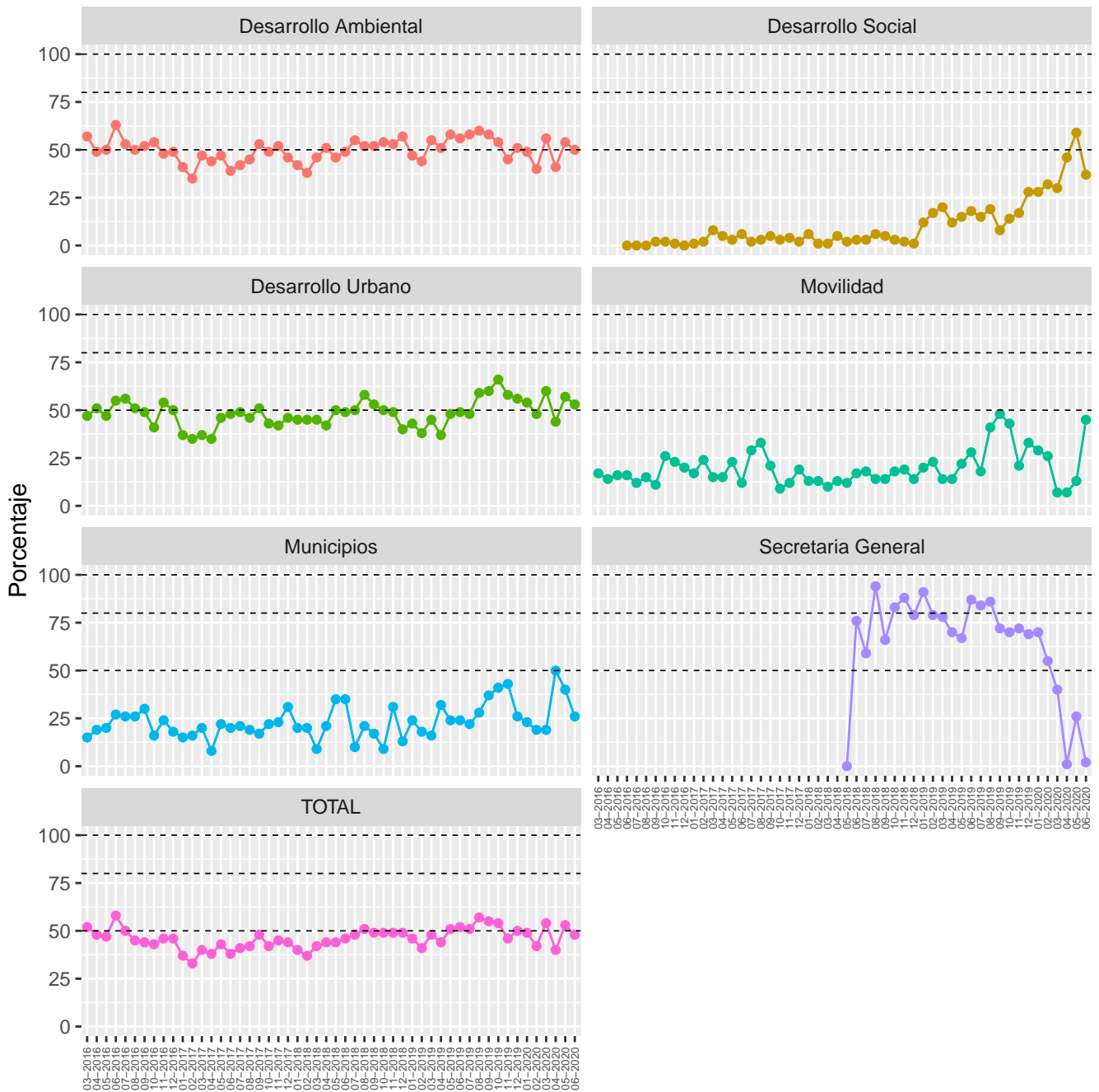
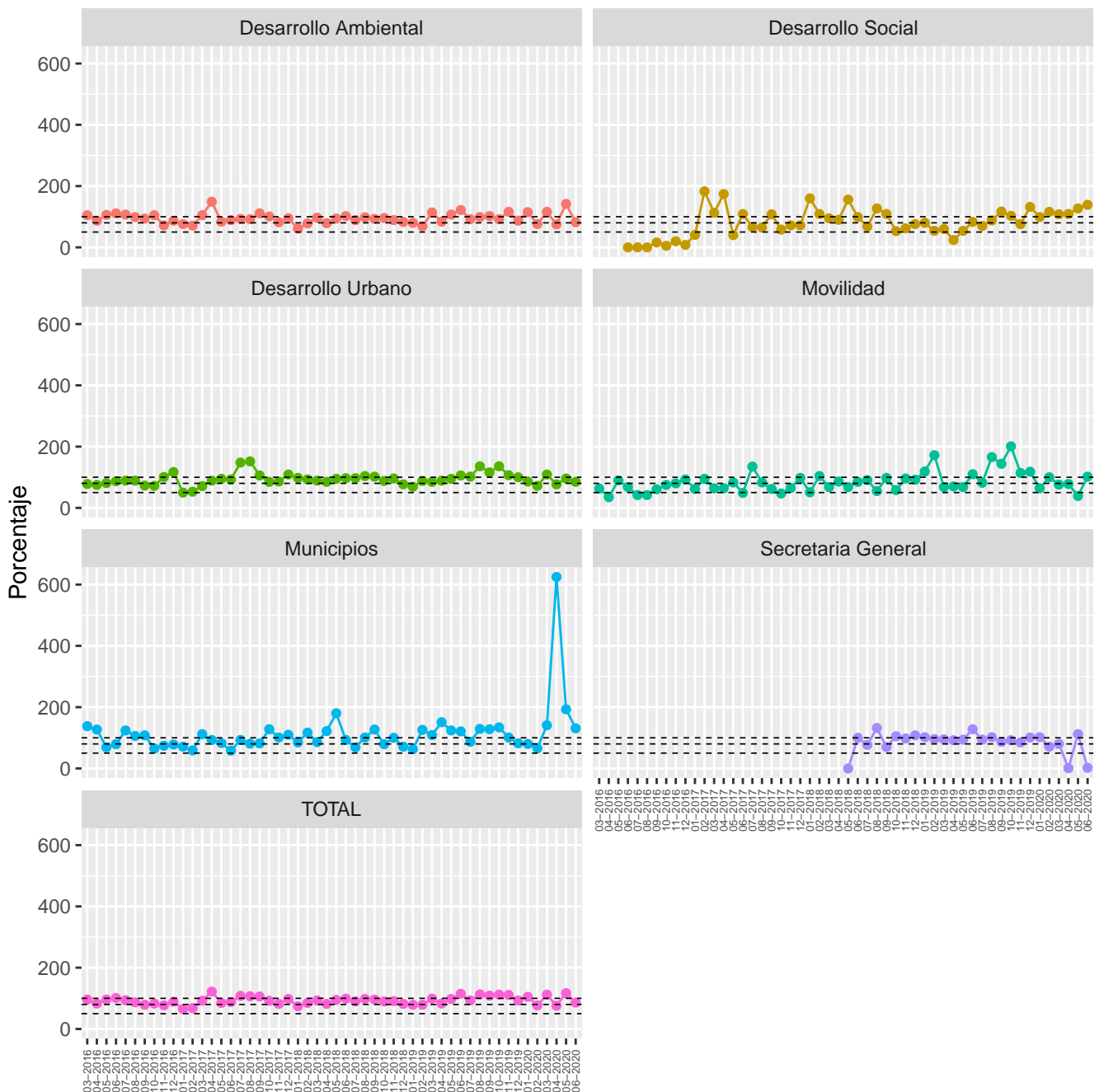


Figura 2: Evolución de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes.



3.4 Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por área

Figura 3: Evolución de la proporción de problemas que ingresaron y se finalizaron dentro de cada mes.

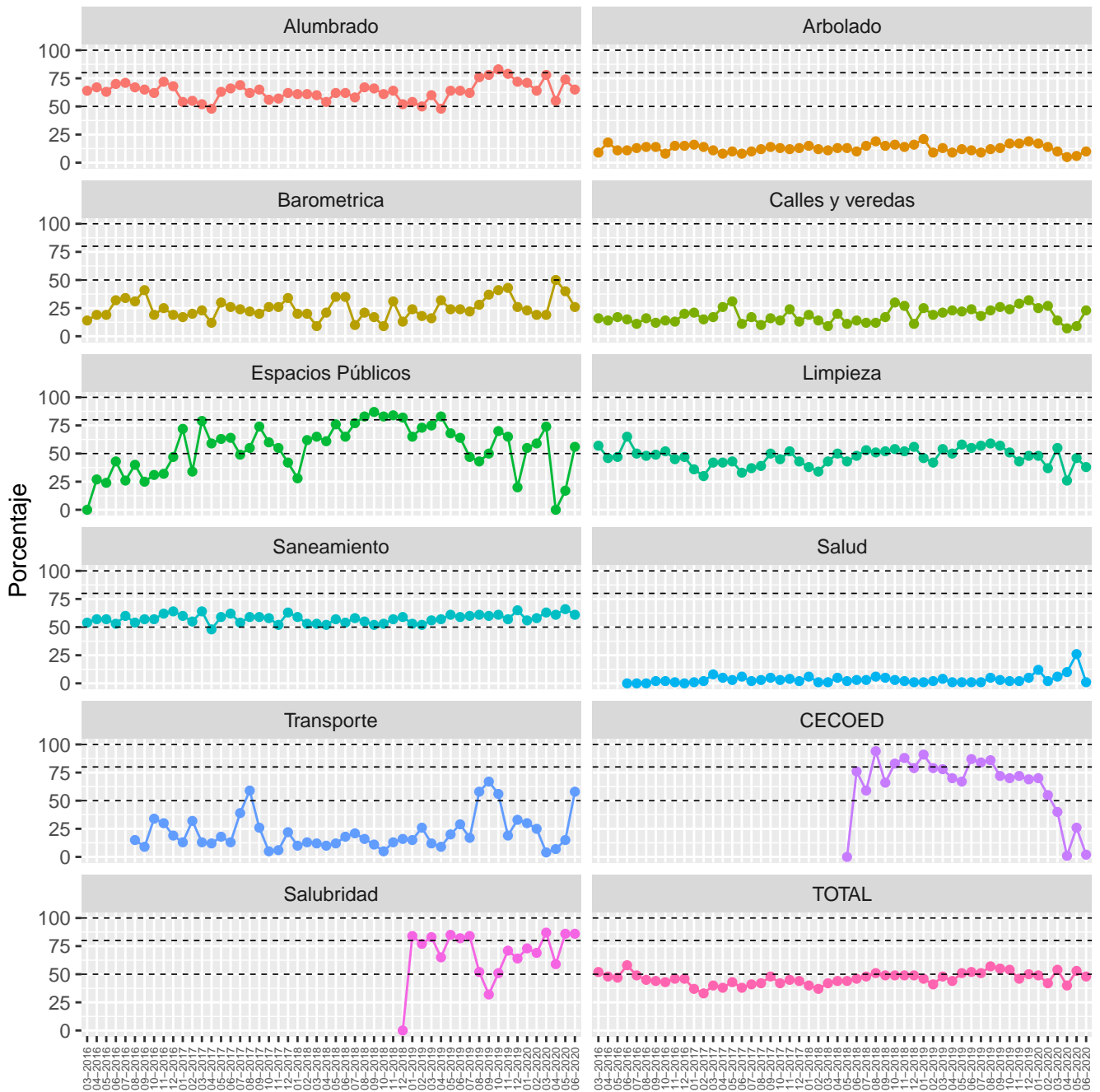
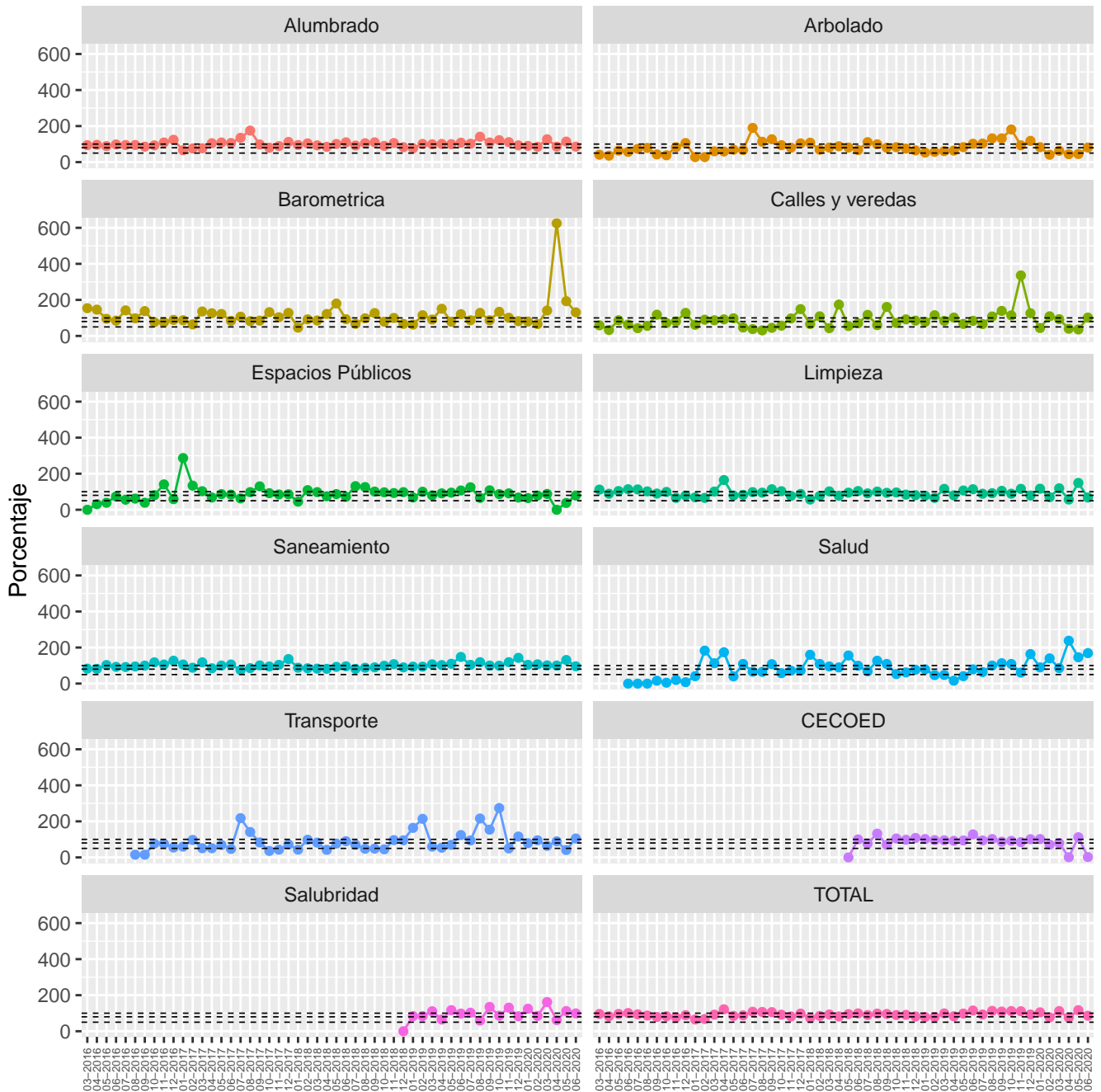


Figura 4: Evolución de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes.

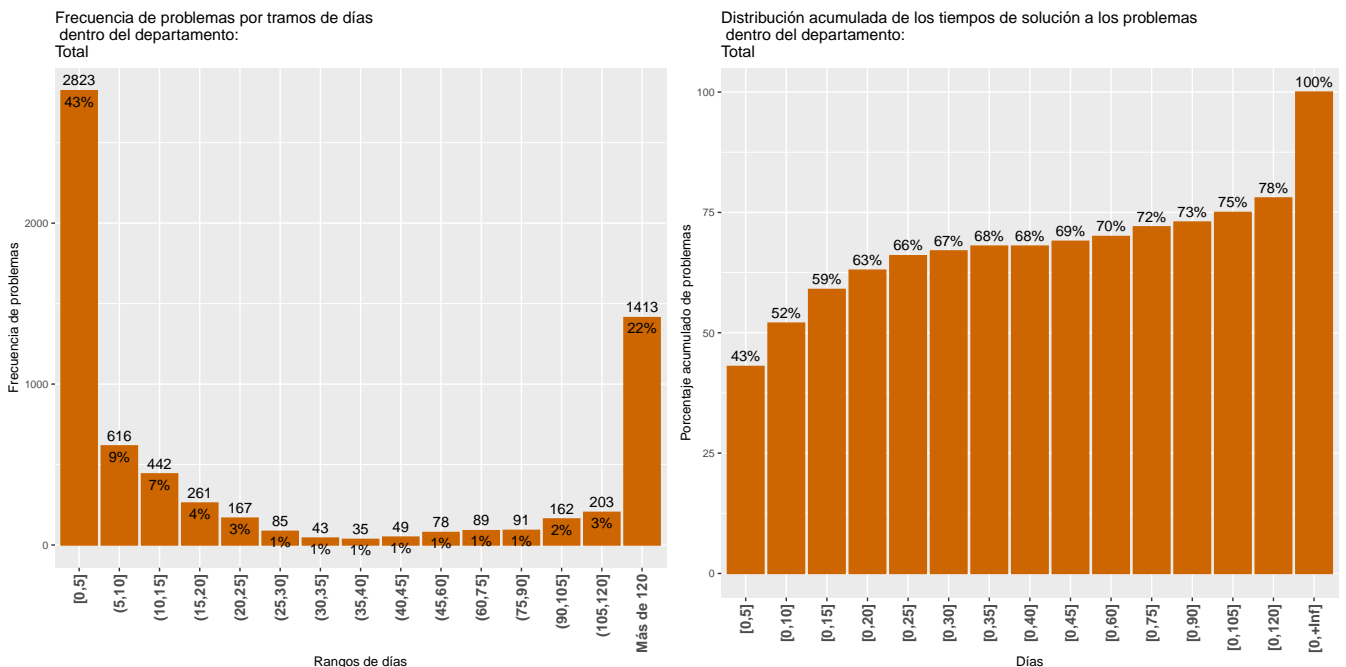


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

Se desagrega el total de “problemas finalizados en el mes” por departamento (cuadro 5) y por área (cuadro 6), según los tiempos de demora.

El gráfico de la izquierda muestra la cantidad de días que permanecieron abiertos los problemas que se lograron finalizar este mes (01/06/2020 al 30/06/2020), independientemente de cuando se ingresó el problema.

Por otra parte, el gráfico de la derecha muestra la cantidad de días acumulados que duró el trámite hasta su finalización, ello nos permite conocer el tiempo que demoró en resolverse determinado porcentaje de los problemas.



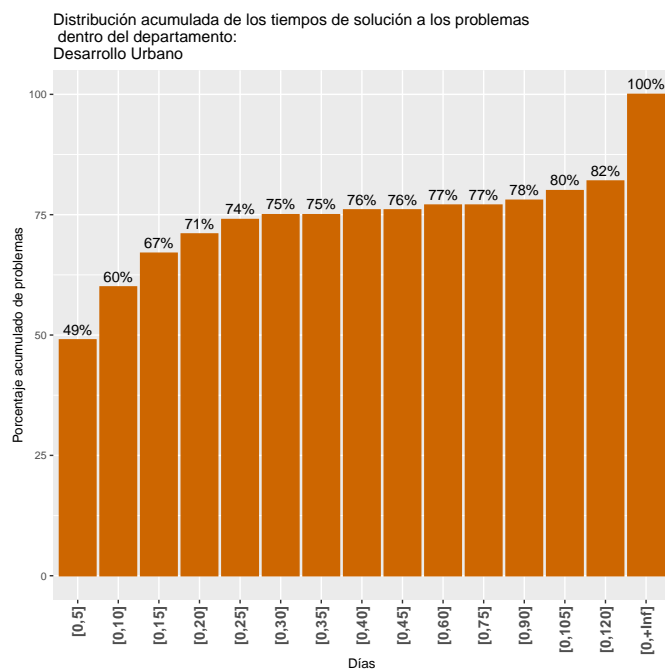
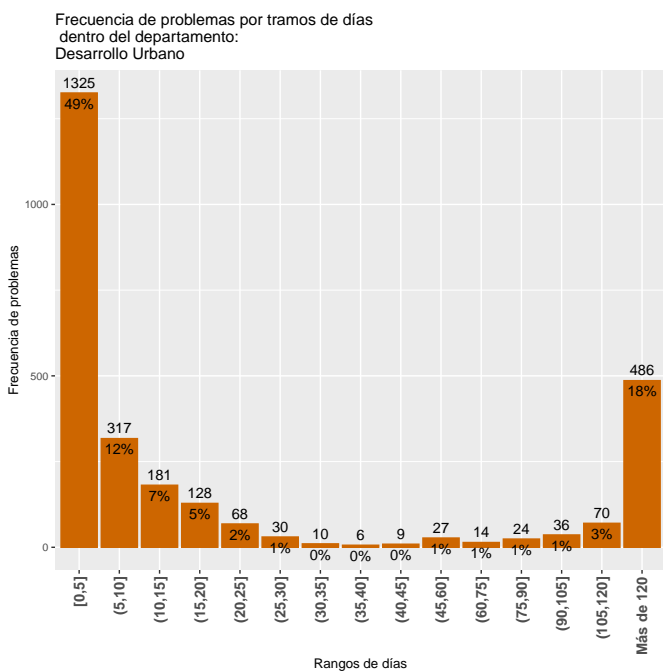
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los mismos. Así, por ejemplo, el 1er cuartil muestra la cantidad de días que demoró en resolverse una cuarta parte (25%) de los problemas, la mediana representa el número de días en que se resolvieron la mitad (50%) de los problemas y 3er cuartil muestra el tiempo de duración (en días) para finalizar el 75% de los problemas, mientras que los valores mínimo y máximo, representan el menor y el mayor tiempo de resolución.

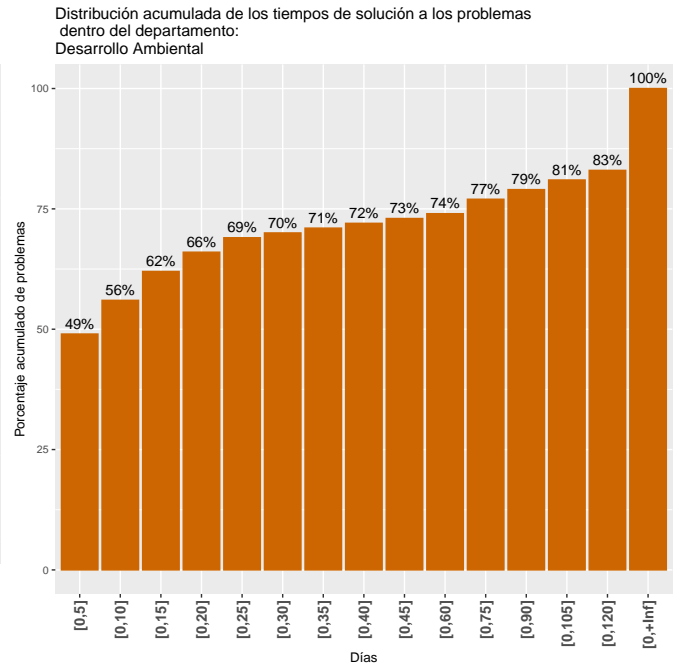
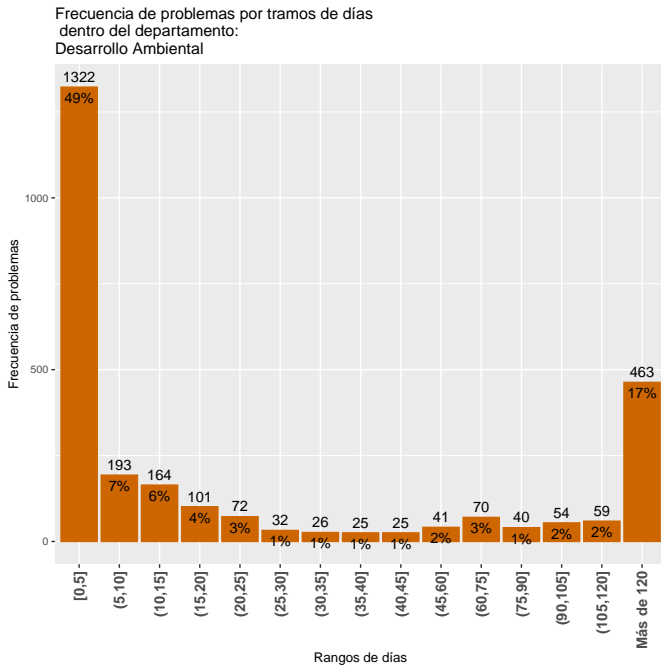
Cuadro 7: Medidas de resumen del tiempo de duración de los problemas por departamento

Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Urbano	0	2	6	129	30	1937	2731
Desarrollo Ambiental	0	1	6	67	64	1546	2687
Desarrollo Social	0	12	139	219	268	1421	446
Movilidad	0	6	16	99	100	2744	405
Municipios	3	27	119	147	211	756	284
Secretaría General	2	2	4	6	7	13	4
Total	0	2	9	108	104	2744	6557

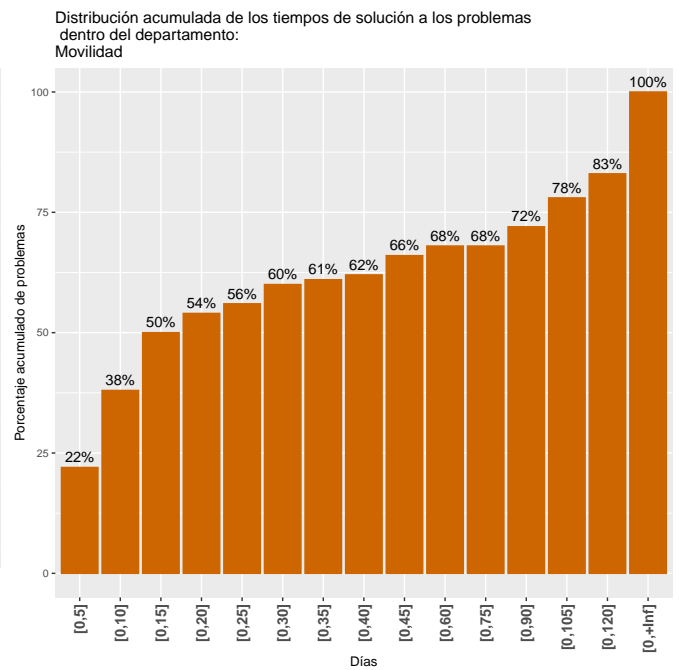
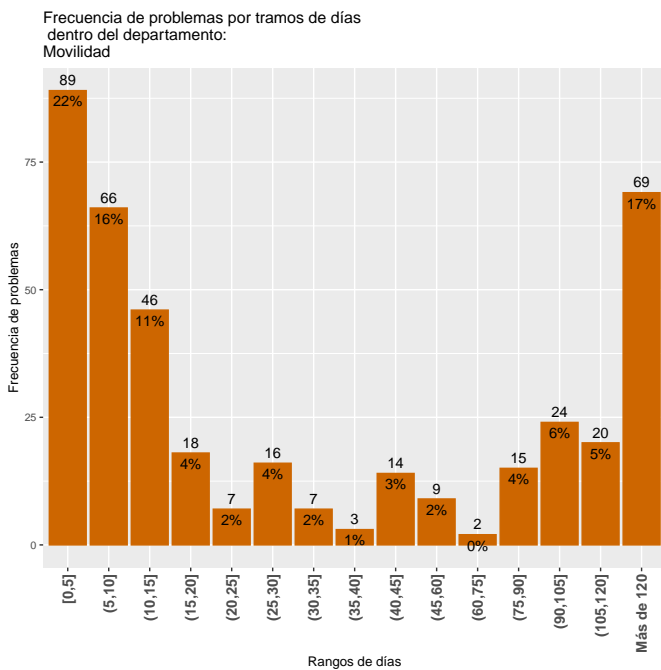
4.1.1 Desarrollo urbano



4.1.2 Desarrollo ambiental

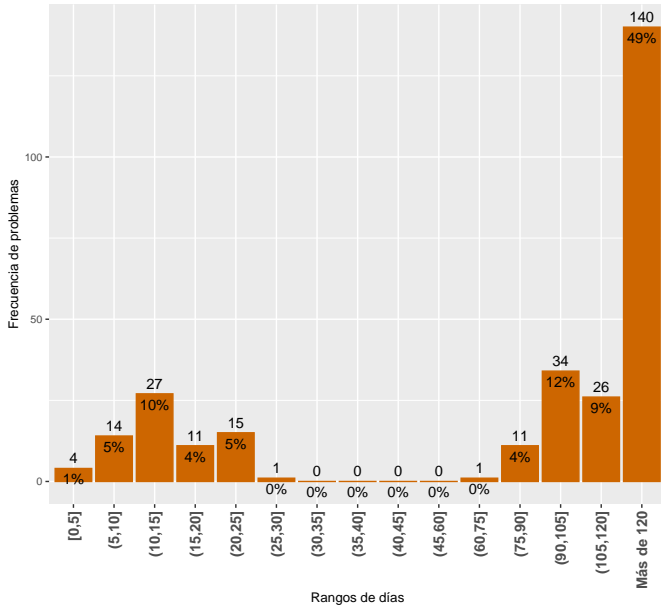


4.1.3 Movilidad

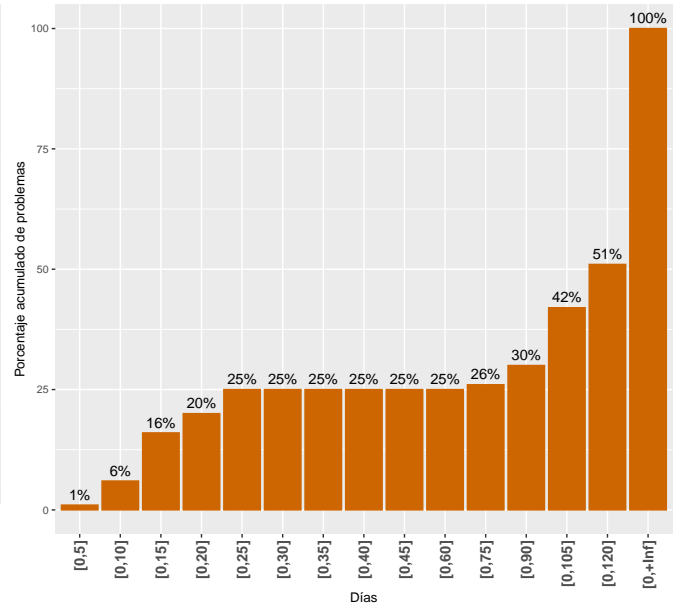


4.1.4 Municipios

Frecuencia de problemas por tramos de días dentro del departamento: Municipios



Distribución acumulada de los tiempos de solución a los problemas dentro del departamento: Municipios



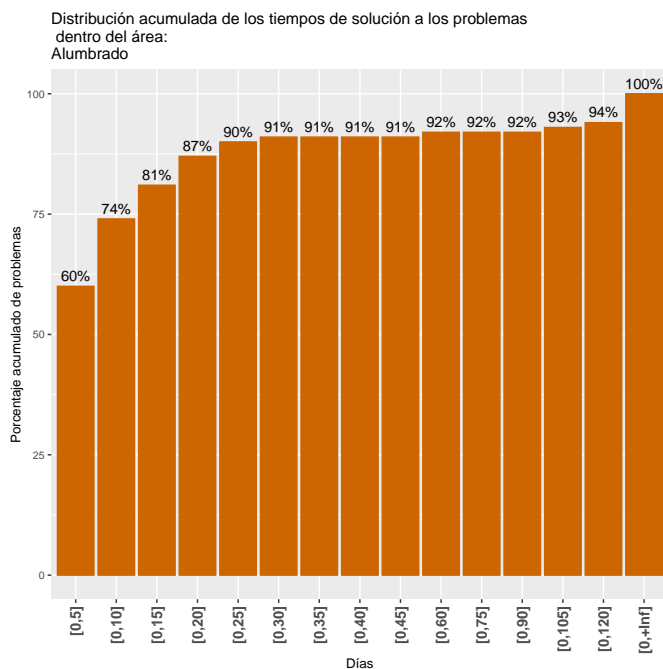
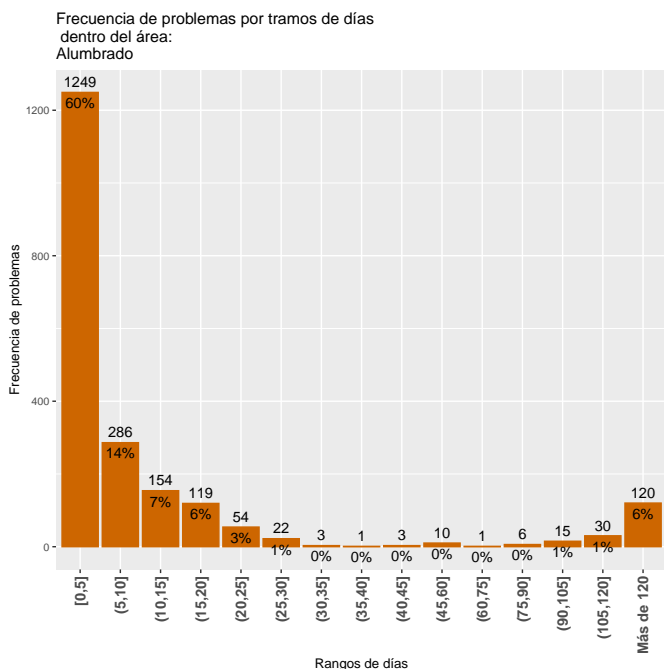
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

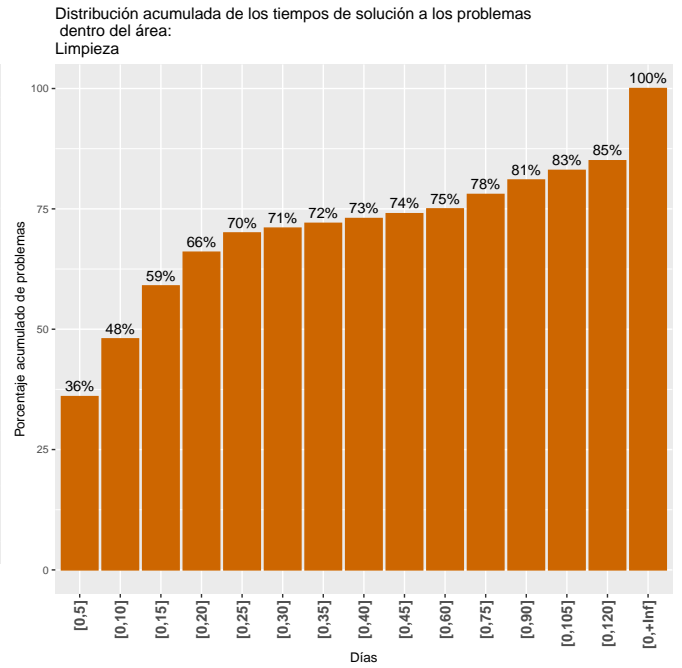
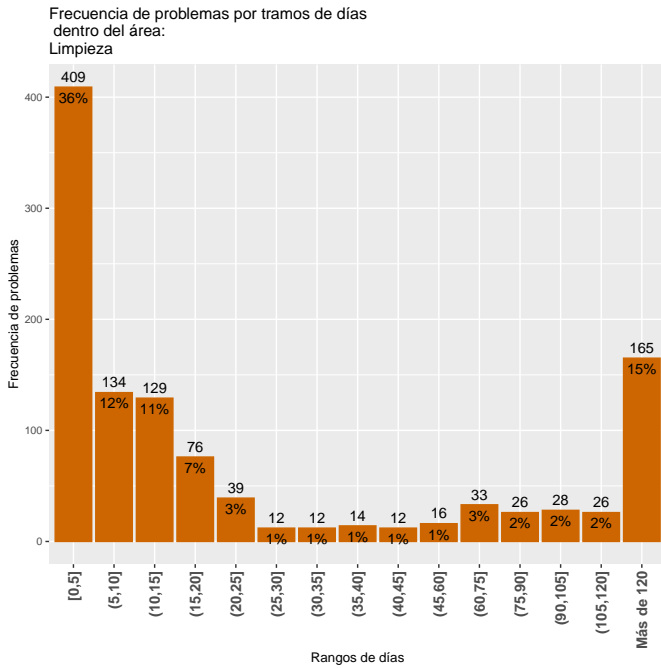
Cuadro 8: Medidas de resumen del tiempo de duración de los problemas por área

Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	4	44	11	1346	2073
Arbolado	0	58	260	437	720	1937	582
Barométrica	3	27	119	147	211	756	284
Calles y veredas	0	16	91	224	144	2744	151
CECOED	2	2	4	6	7	13	4
Espacios Públicos	0	0	0	52	15	625	58
Limpieza	0	2	11	70	54	886	1131
Salubridad	0	0	2	7	9	105	136
Salud	1	137	214	311	388	1421	310
Saneamiento	0	1	3	64	68	1546	1556
Transporte	1	5	11	37	44	478	272
Total	0	2	9	108	104	2744	6557

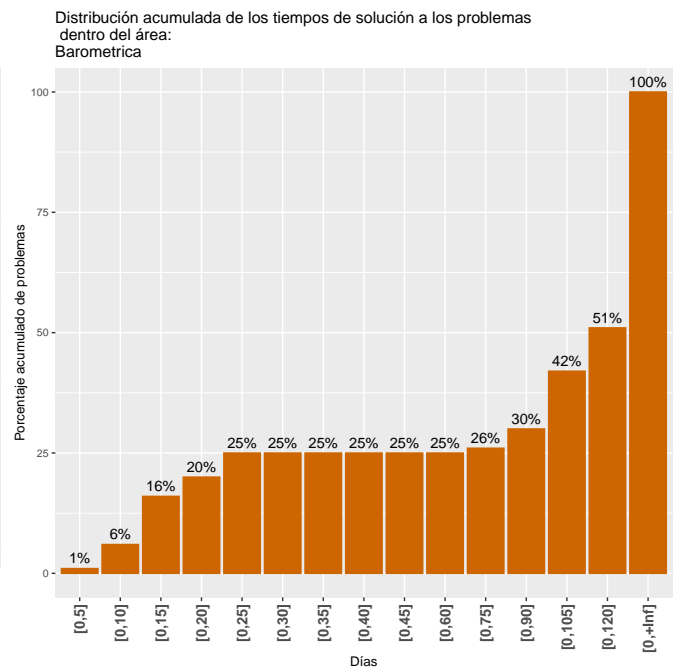
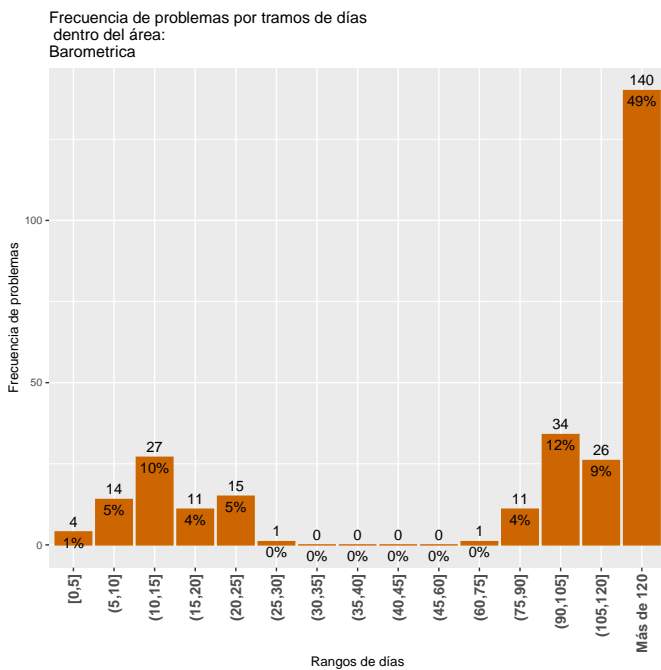
4.2.1 Alumbrado



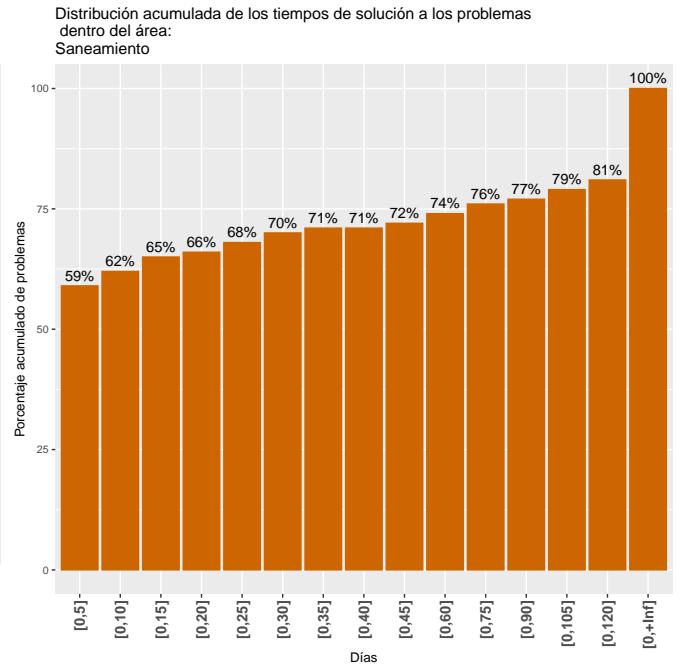
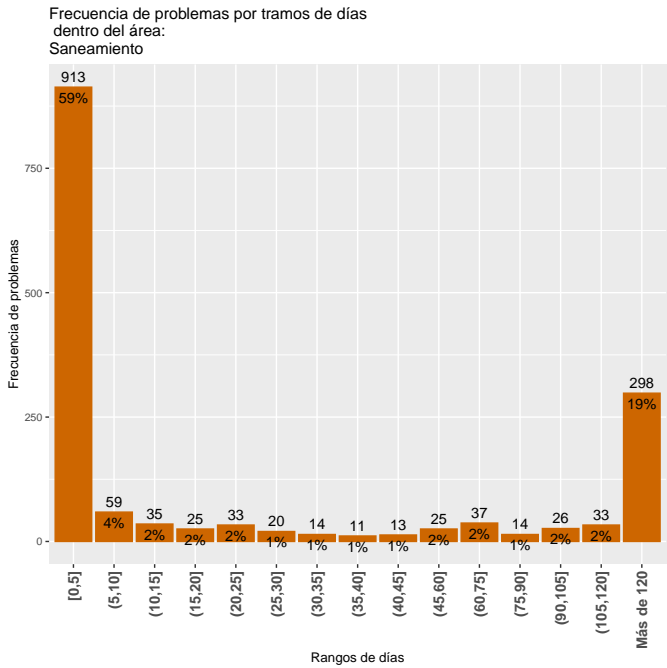
4.2.2 Limpieza



4.2.3 Barométrica

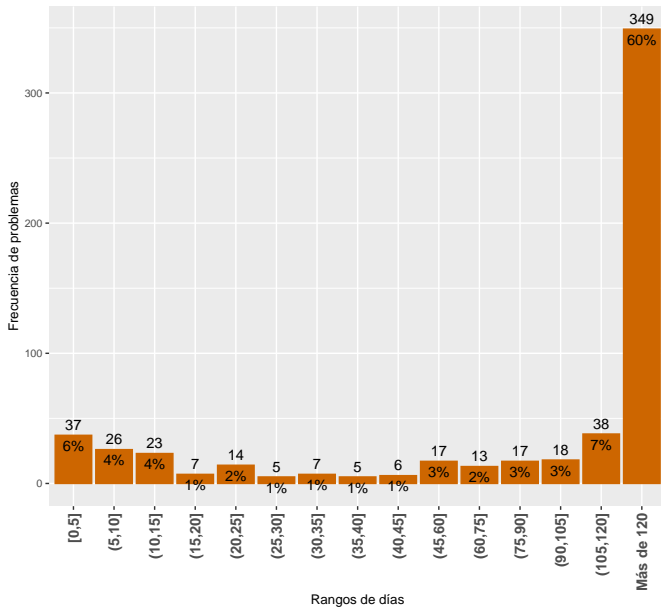


4.2.4 Saneamiento

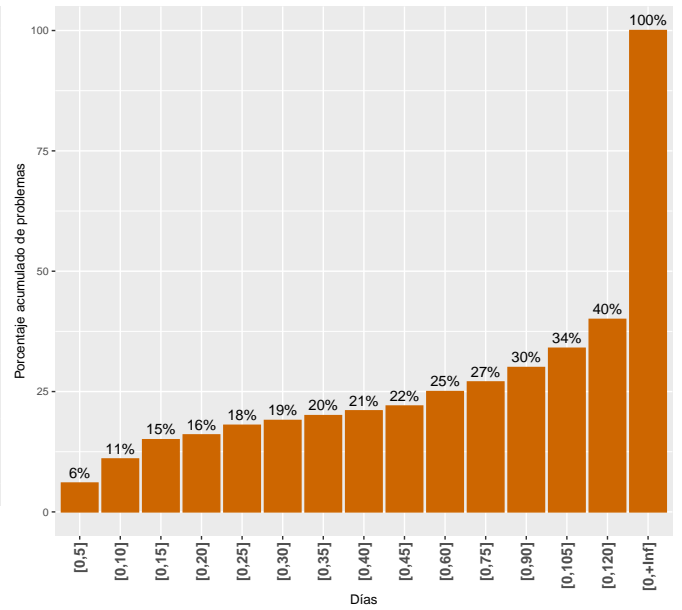


4.2.5 Arbolado

Frecuencia de problemas por tramos de días dentro del área: Arbolado

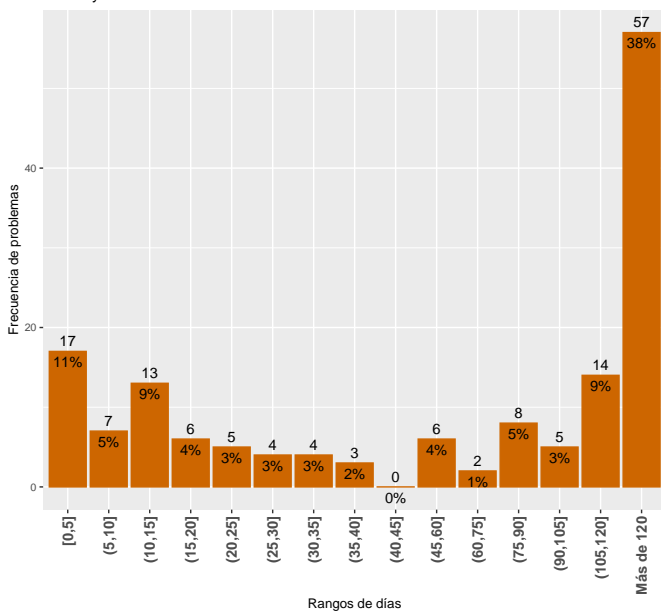


Distribución acumulada de los tiempos de solución a los problemas dentro del área: Arbolado

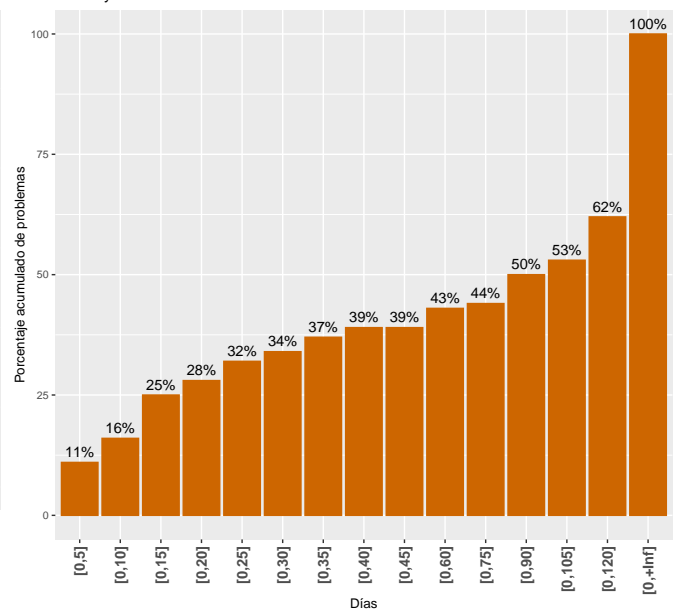


4.2.6 Calles y veredas

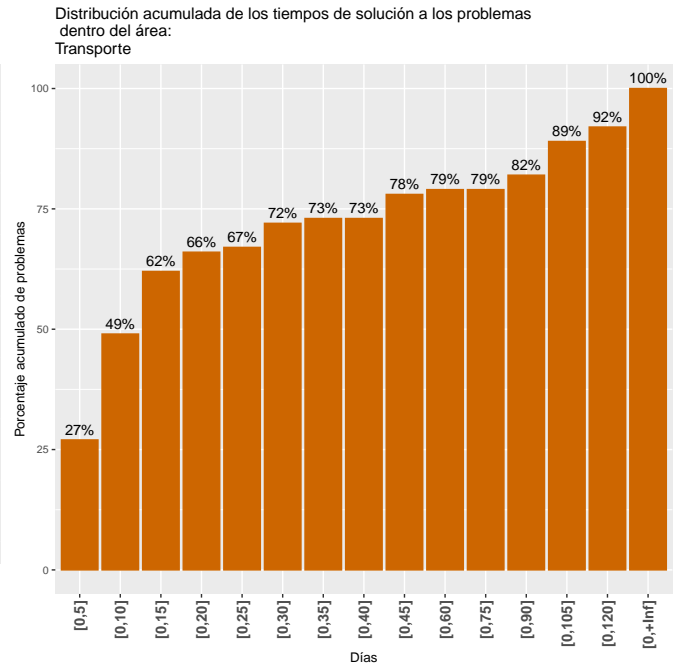
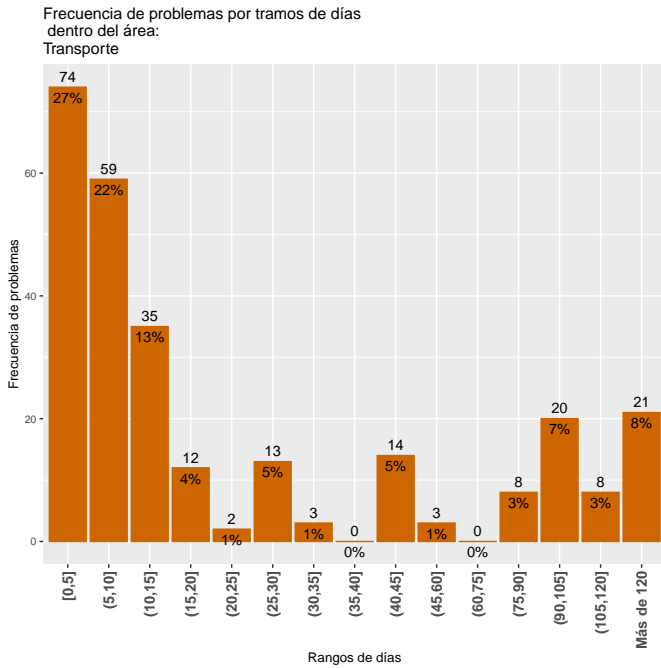
Frecuencia de problemas por tramos de días dentro del área: Calles y veredas



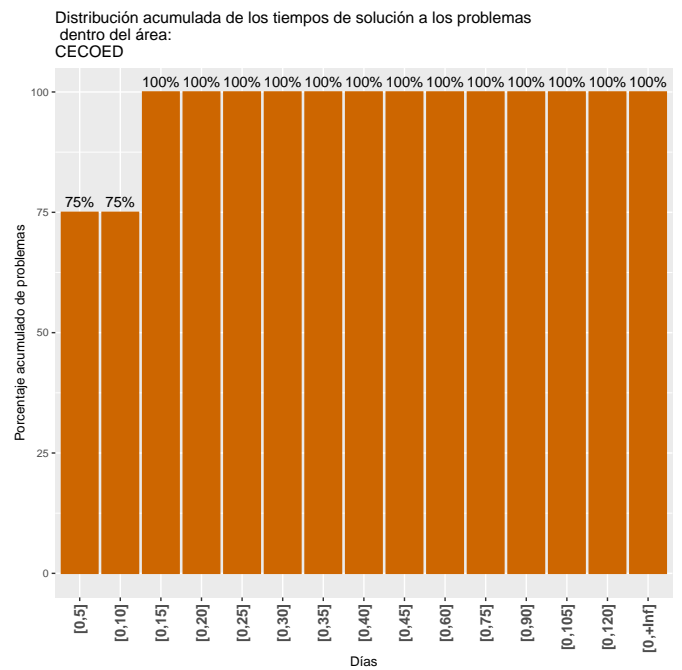
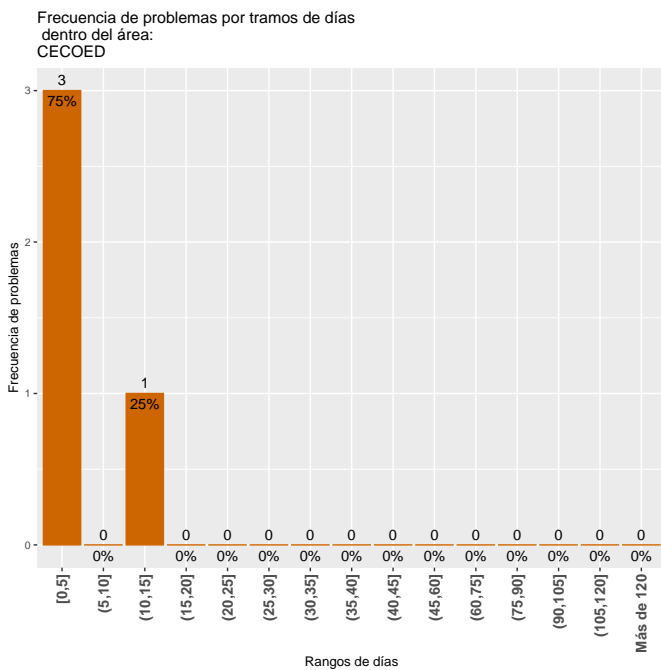
Distribución acumulada de los tiempos de solución a los problemas dentro del área: Calles y veredas



4.2.7 Transporte

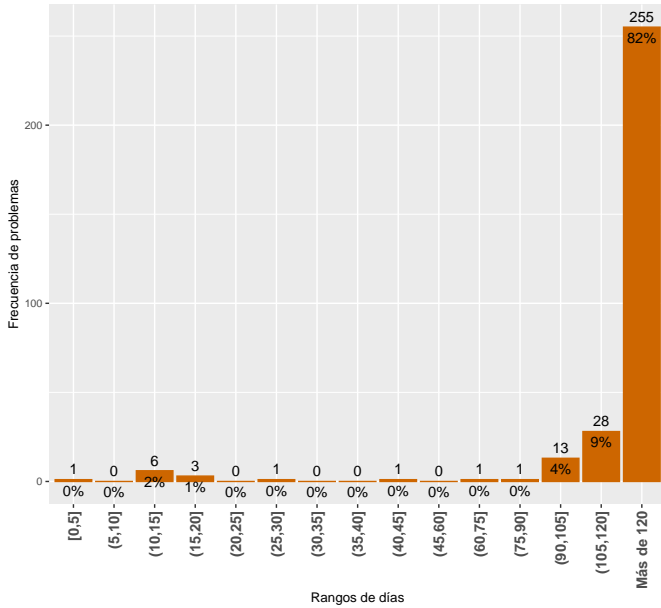


4.2.8 CECOED

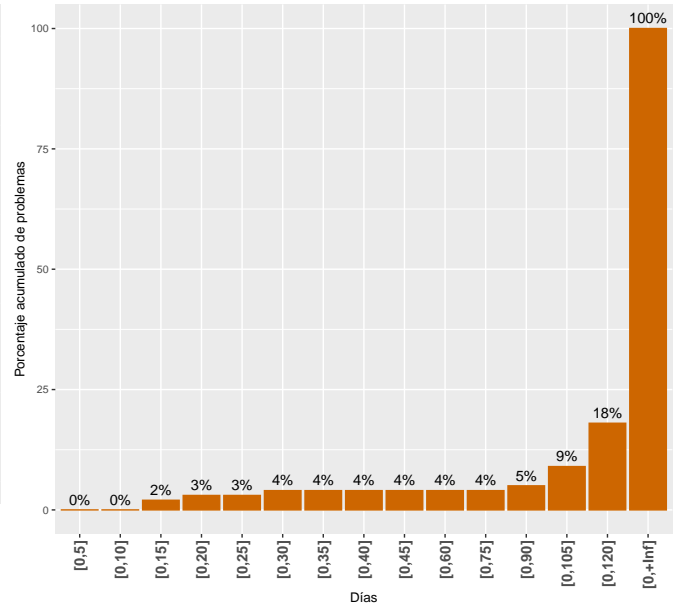


4.2.9 Salud

Frecuencia de problemas por tramos de días dentro del área: Salud

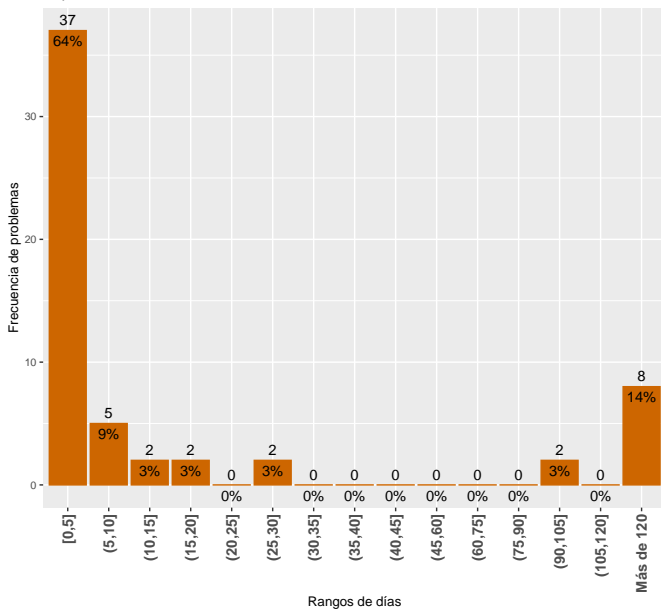


Distribución acumulada de los tiempos de solución a los problemas dentro del área: Salud

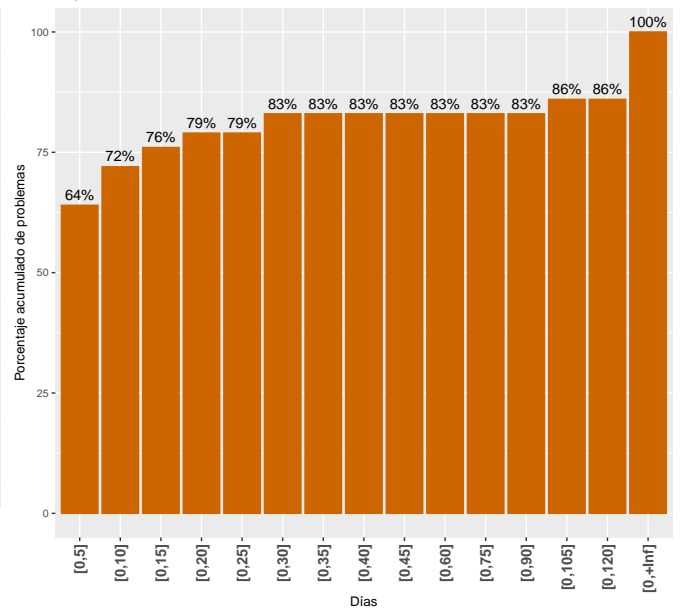


4.2.10 Espacios Públicos

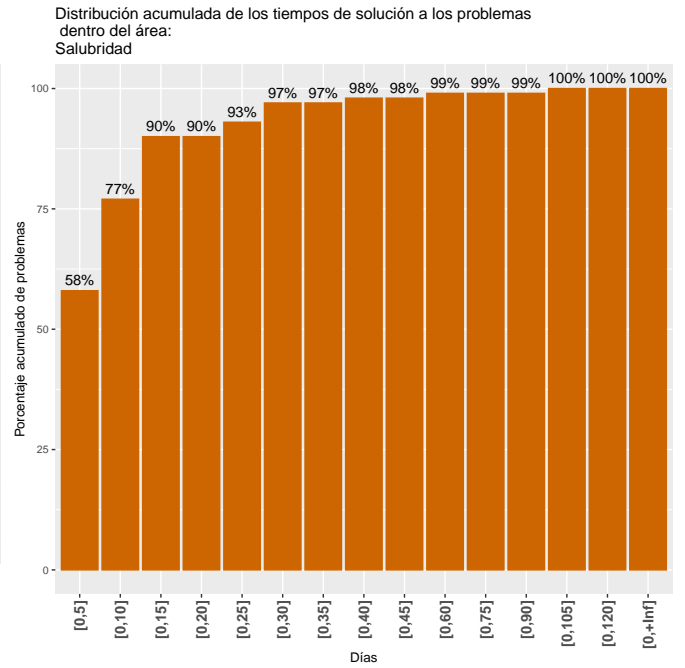
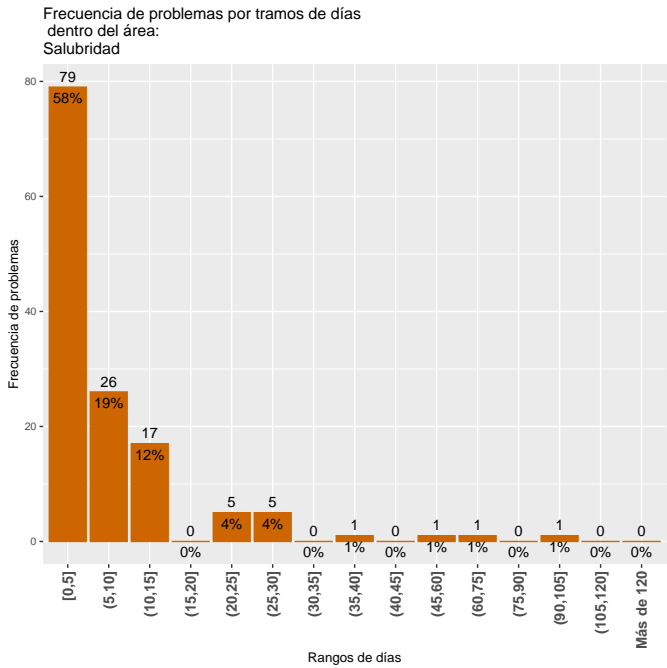
Frecuencia de problemas por tramos de días dentro del departamento: Espacios Públicos



Distribución acumulada de los tiempos de solución a los problemas dentro del departamento: Espacios Públicos



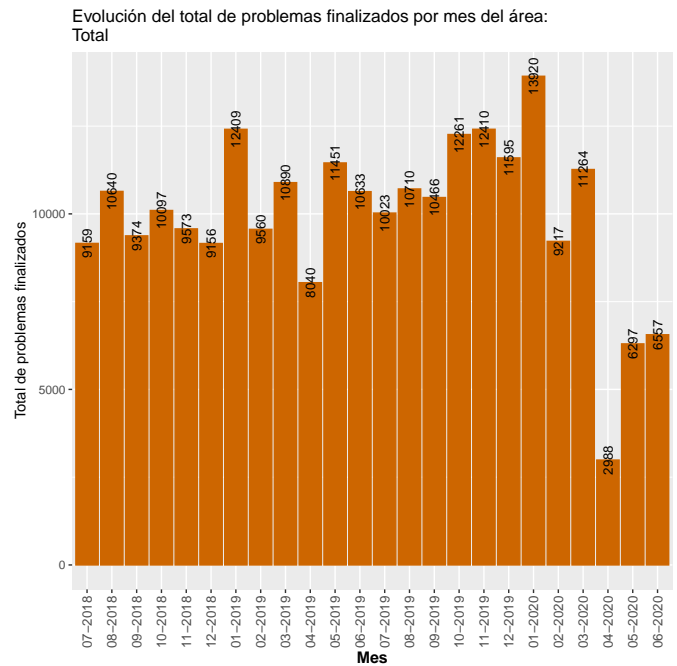
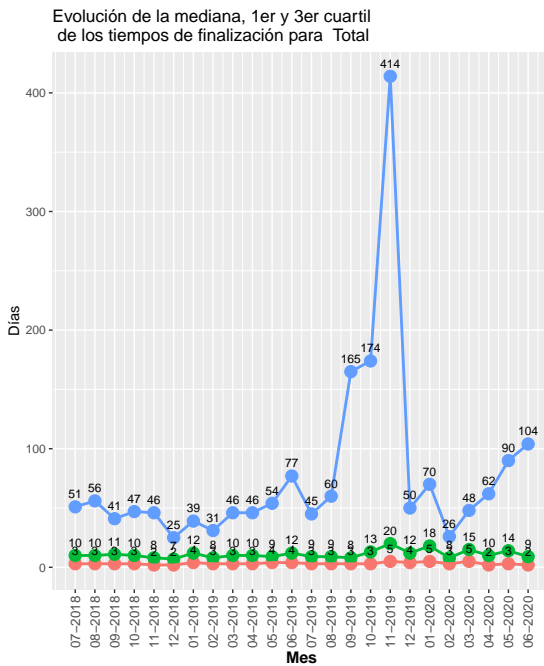
4.2.11 Salubridad



5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

Esta sección muestra la evolución anual (desde diciembre del 2015 al último día del mes) de los problemas finalizados.

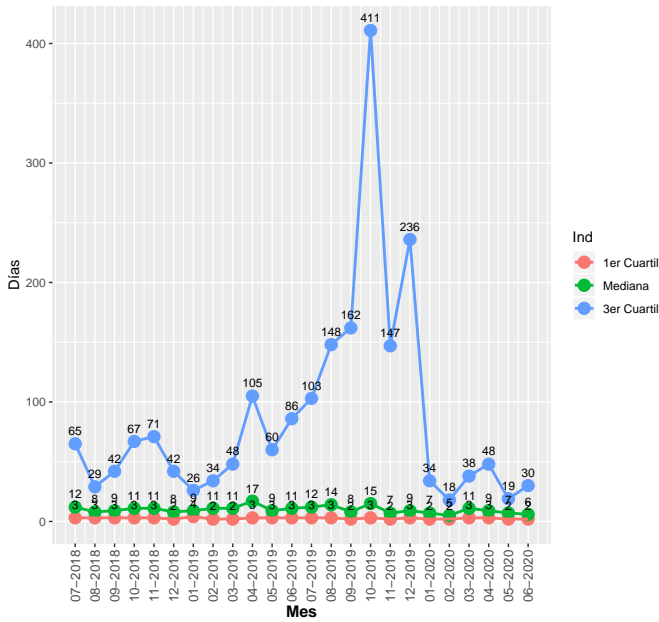
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas), la mediana (50%) y el tercer cuartil (75%). La interpretación de dicho gráfico debe ser en relación al gráfico contiguo, el cual determina, para los mismos meses, la cantidad total de problemas finalizados ya que que los tiempos de finalización pueden estar afectados por el flujo de problemas en el mes.



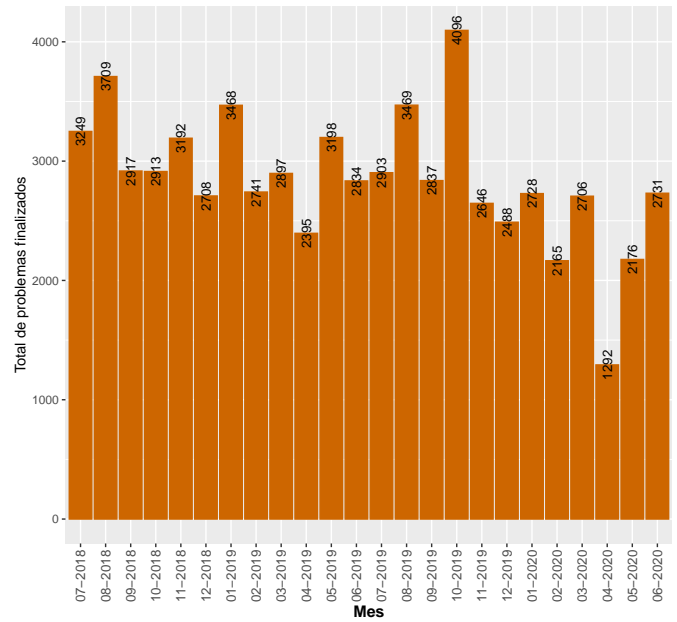
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

5.1.1 Desarrollo Urbano

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Desarrollo Urbano

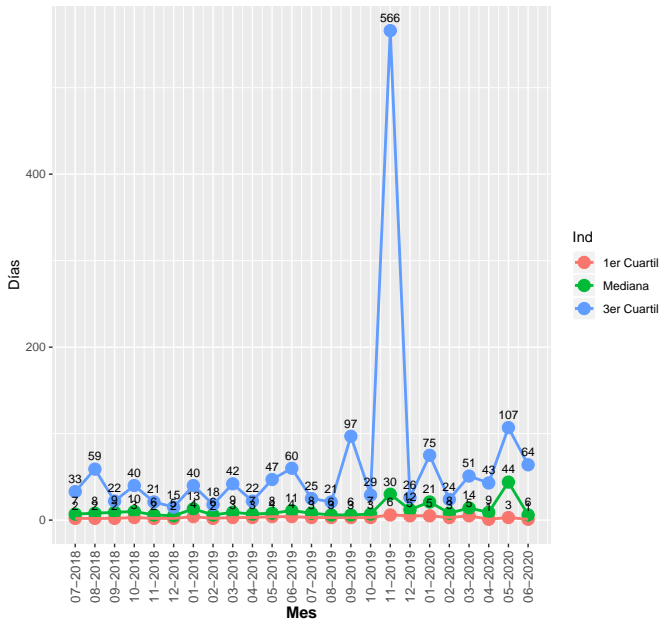


Evolución del total de problemas finalizados por mes del departamento: Desarrollo Urbano

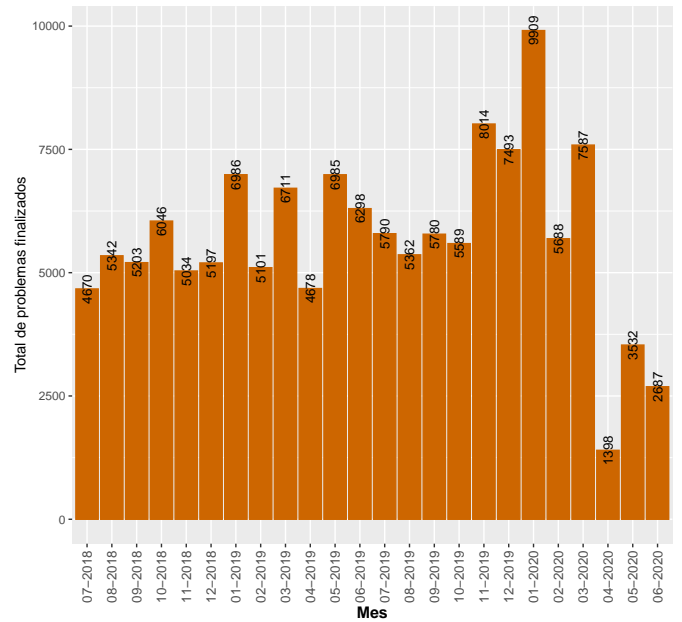


5.1.2 Desarrollo Ambiental

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Desarrollo Ambiental

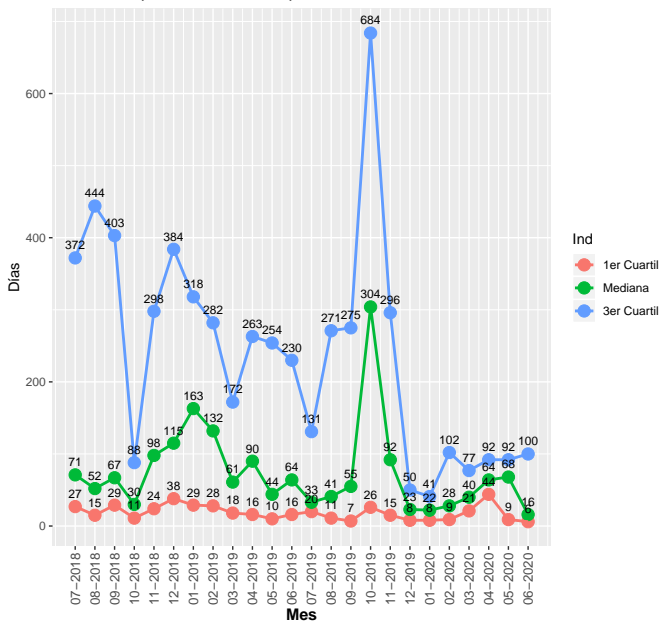


Evolución del total de problemas finalizados por mes del departamento: Desarrollo Ambiental

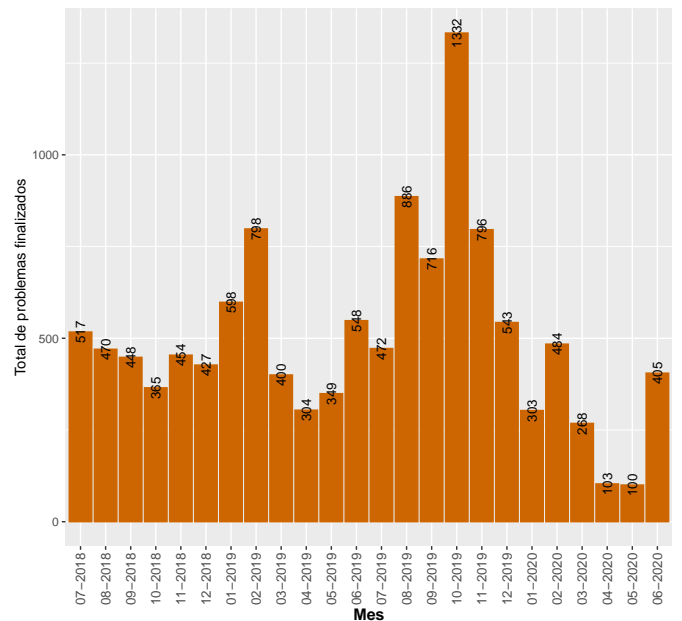


5.1.3 Movilidad

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Movilidad

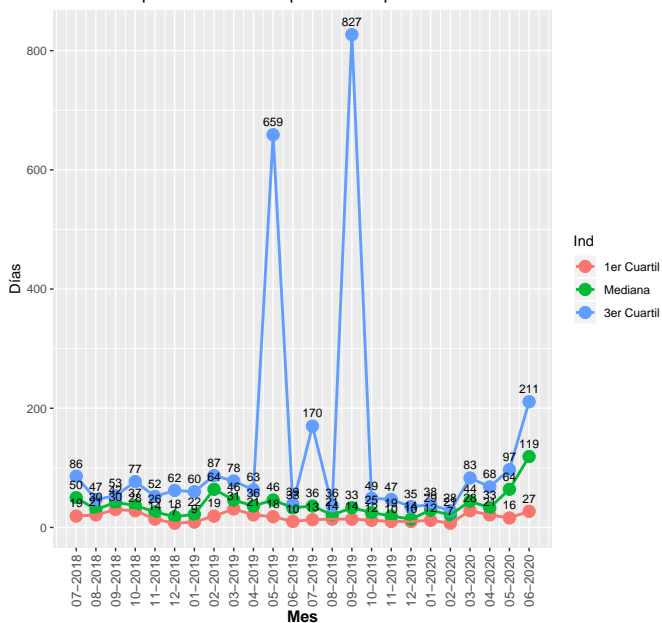


Evolución del total de problemas finalizados por mes del departamento: Movilidad

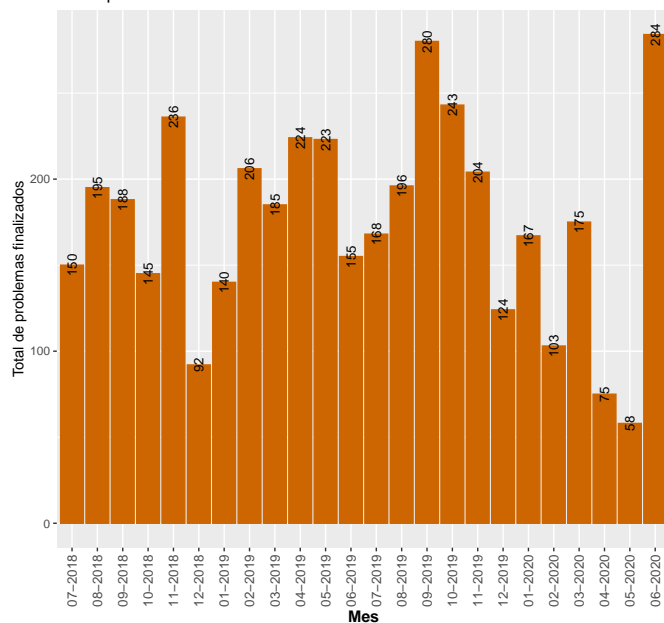


5.1.4 Municipios

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Municipios



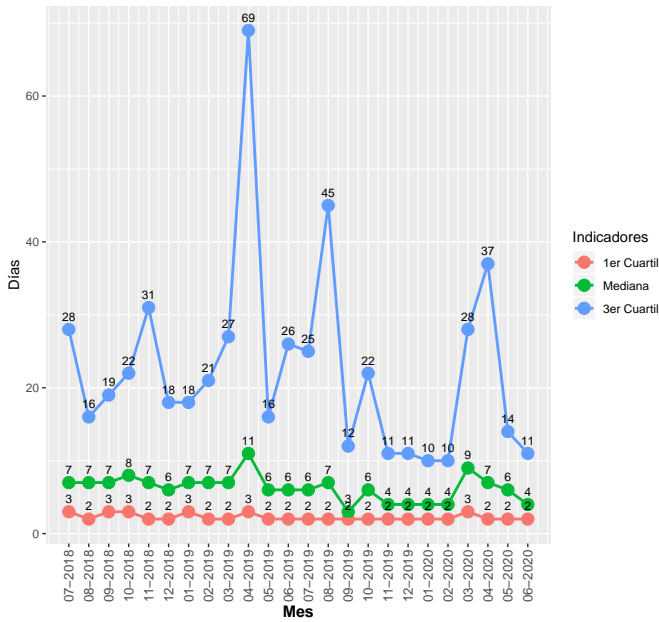
Evolución del total de problemas finalizados por mes del departamento: Municipios



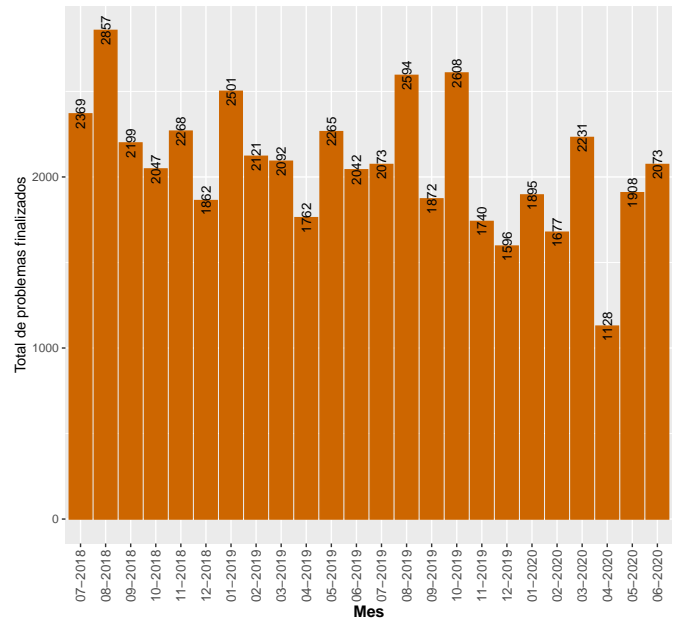
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

5.2.1 Alumbrado

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Alumbrado

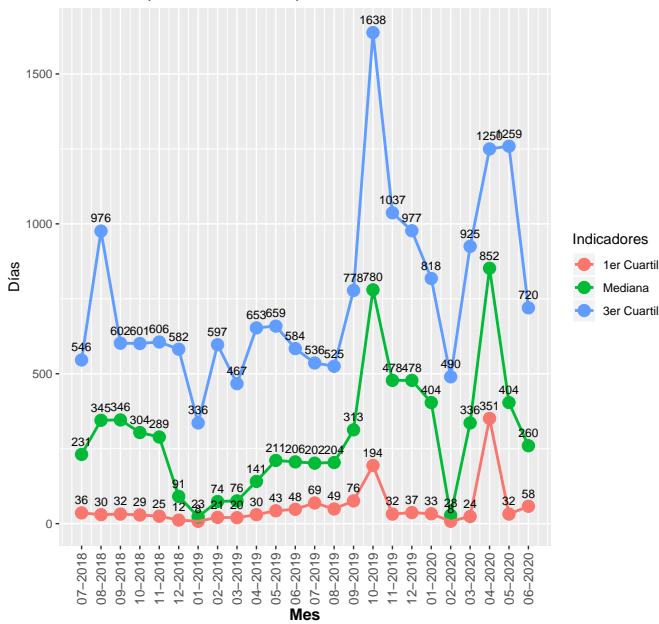


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Alumbrado

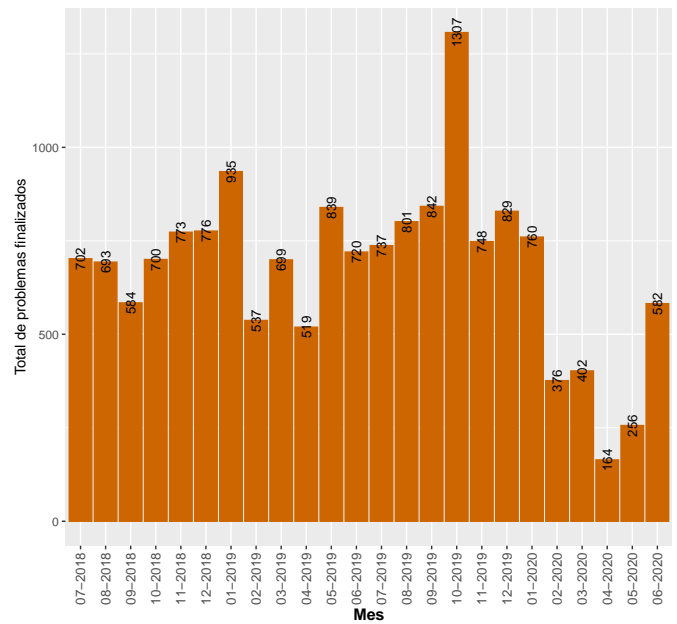


5.2.2 Arbolado

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Arbolado

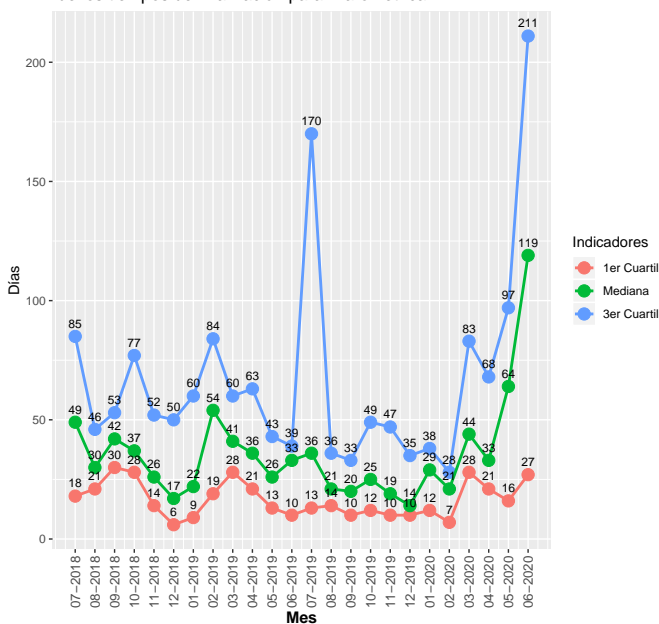


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Arbolado

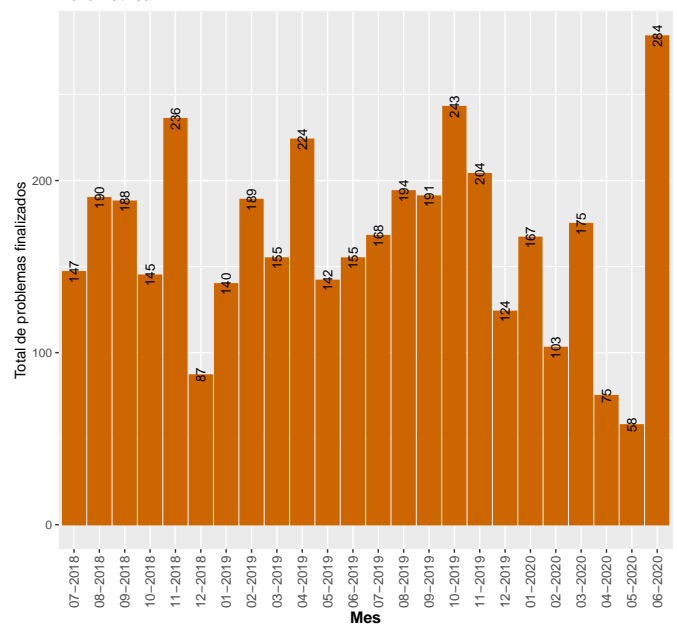


5.2.3 Barométrica

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Barométrica

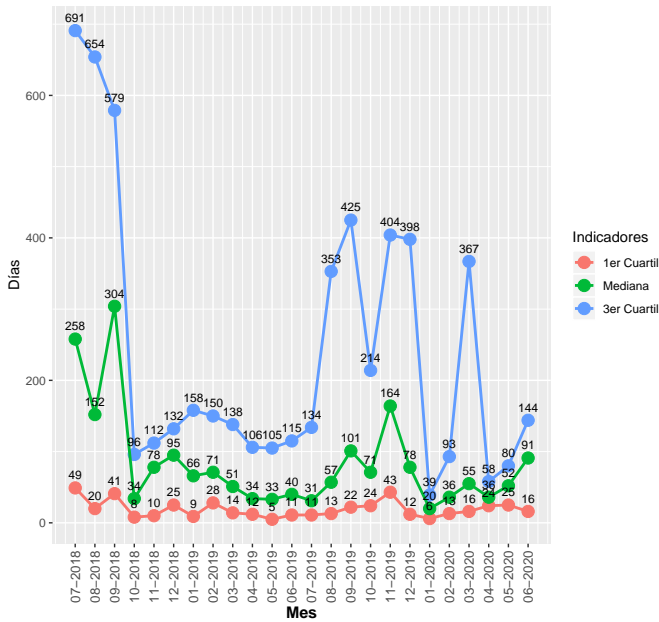


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Barométrica

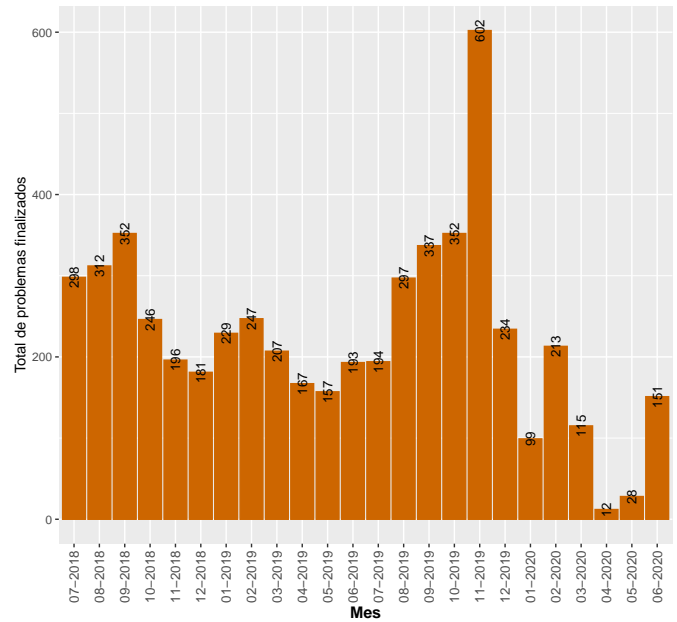


5.2.4 Calles y veredas

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Calles y veredas

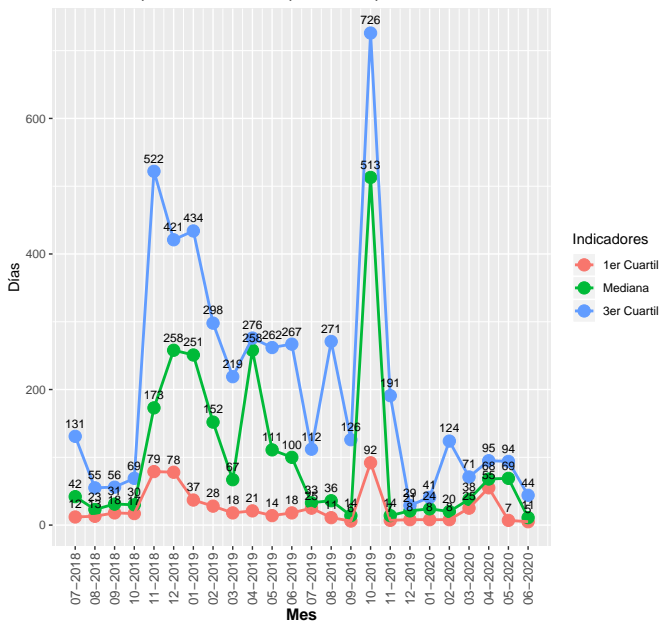


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Calles y veredas

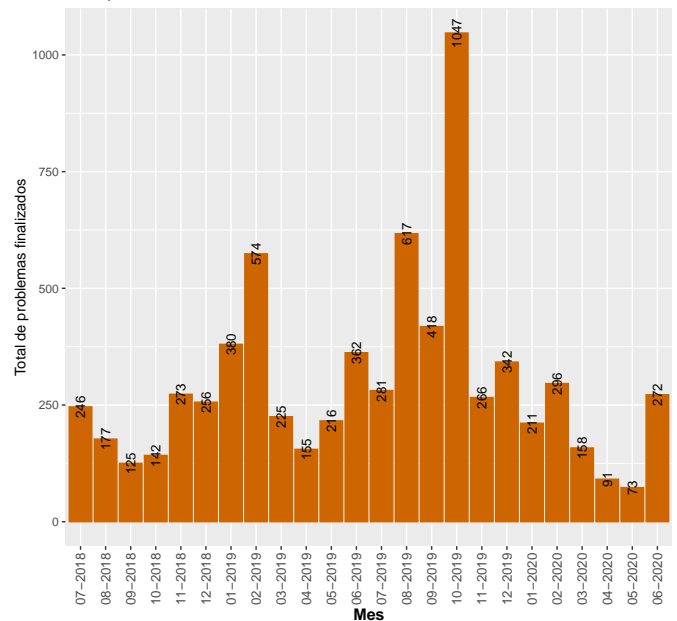


5.2.5 Transporte

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Transporte

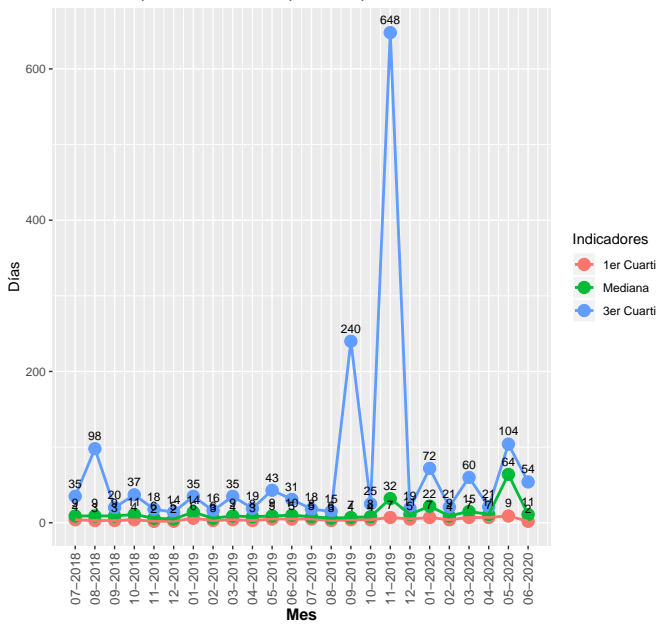


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Transporte

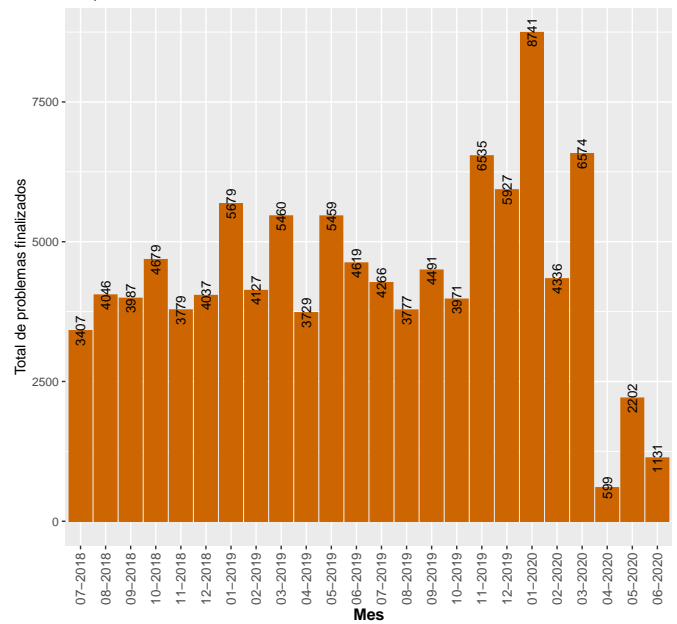


5.2.6 Limpieza

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Limpieza

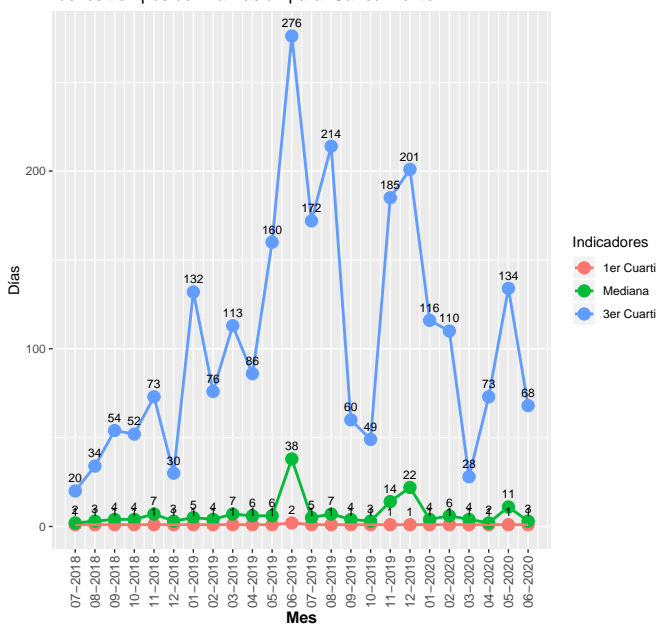


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Limpieza

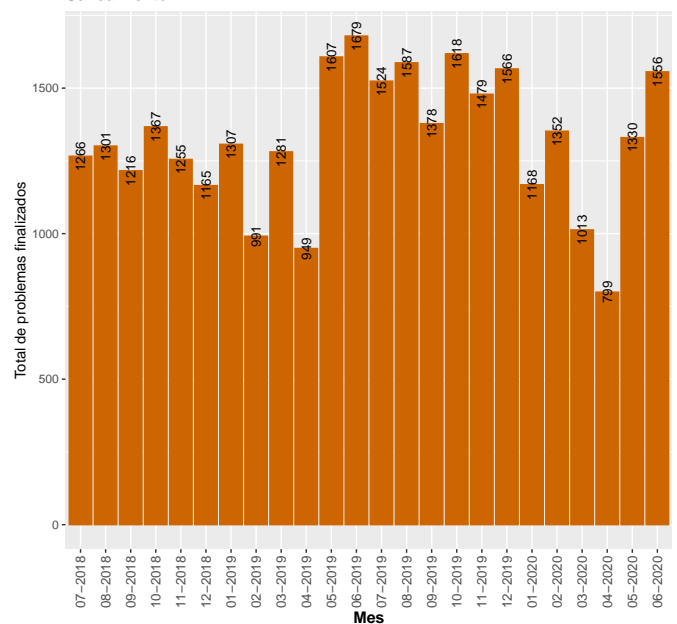


5.2.7 Saneamiento

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Saneamiento

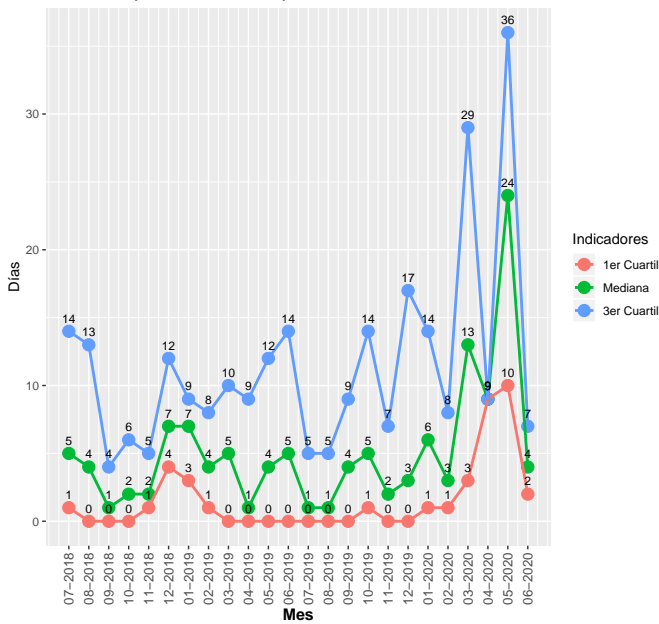


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Saneamiento

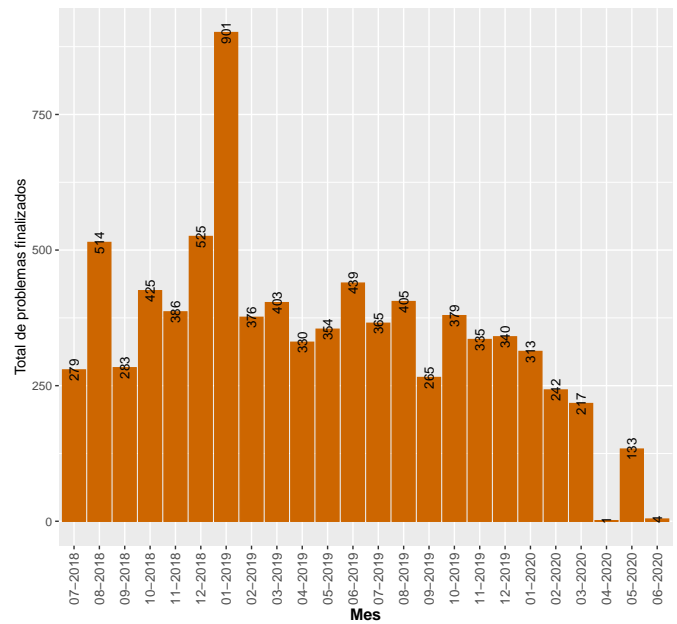


5.2.8 CECEOED

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para CECEOED

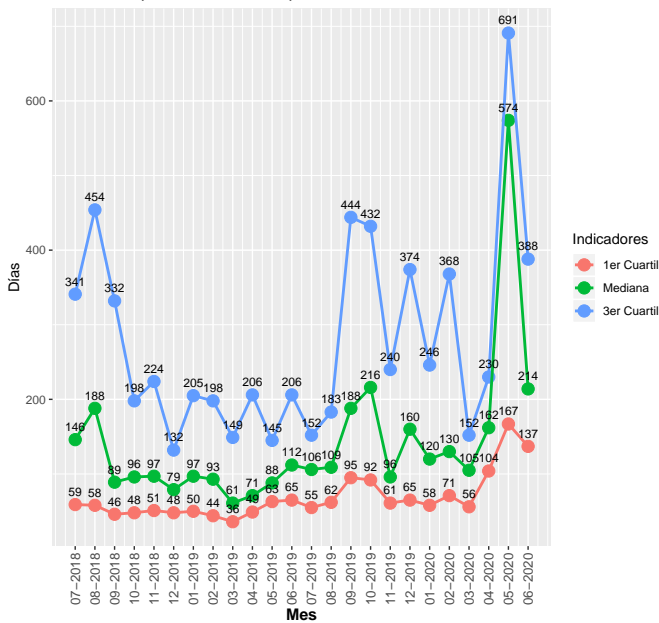


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: CECEOED

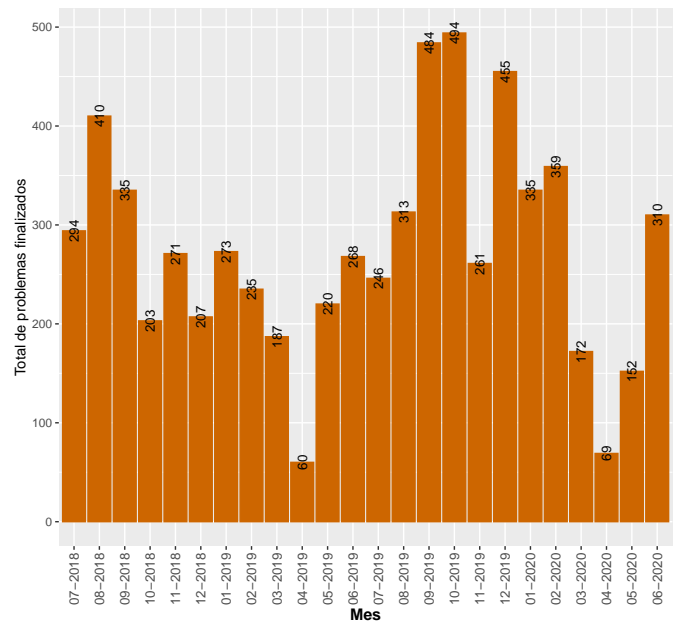


5.2.9 Salud

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Salud

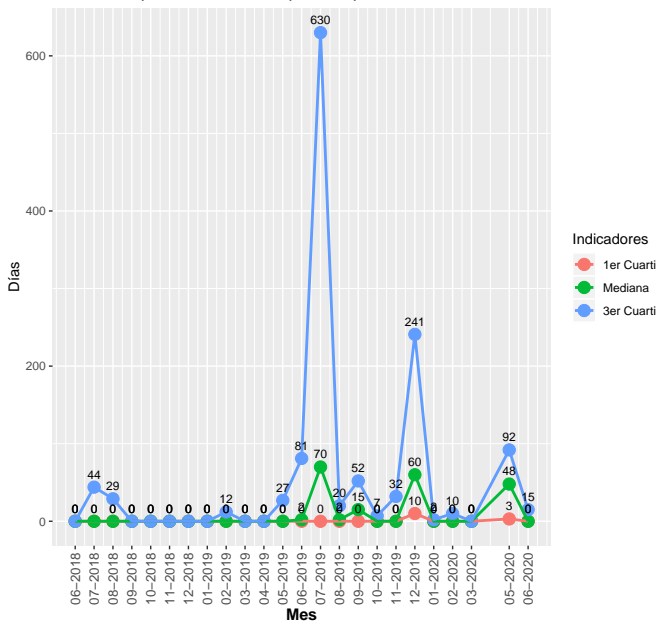


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Salud

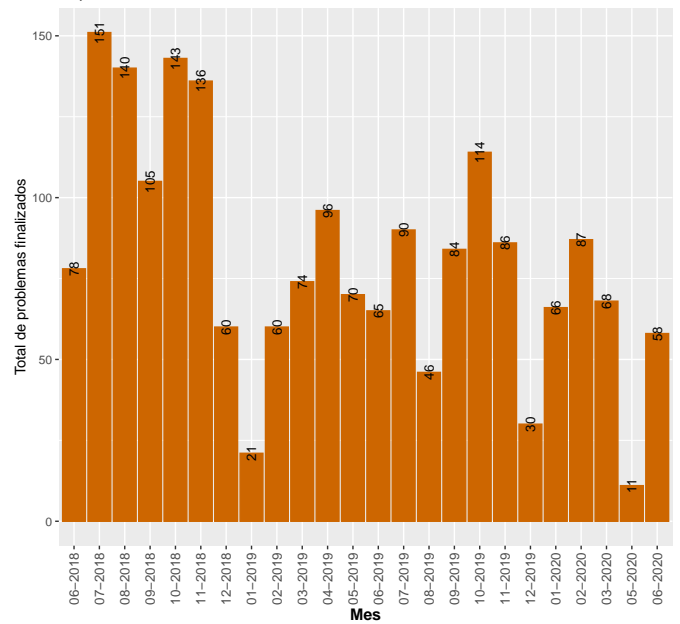


5.2.10 Espacios Públicos

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Espacios Públicos

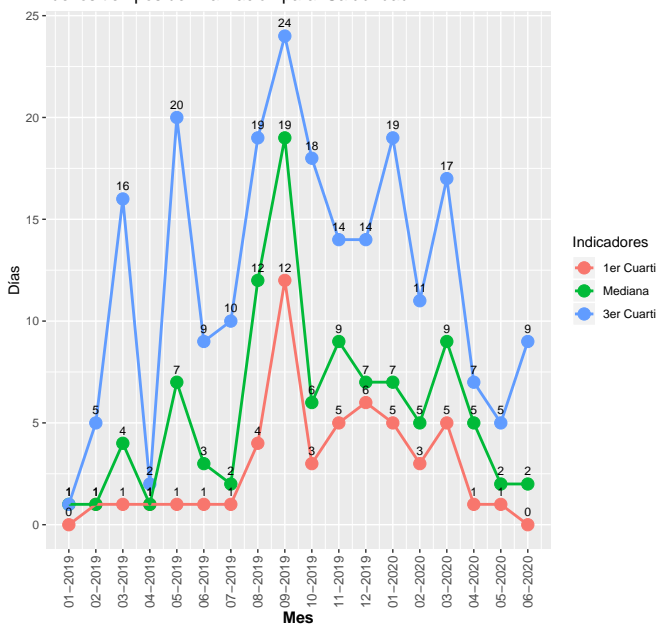


Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Espacios Públicos



5.2.11 Salubridad

Evolución de la mediana, 1er y 3er cuartil de los tiempos de finalización para Salubridad



Evolución del total de problemas finalizados por mes del área: Salubridad

