Análisis SUR

Fuente: SUR
Unidad de Estadística
Servicio de Gestión Estratégica
Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente

Abril, 2022

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

6 Reclamos SUR desagregados por sexo **36**
6.1 Evolución de reclamos por área discriminado por sexo 38

Índice de Tablas

1 Cantidad de problemas abiertos por departamento al 30-Abril-2022 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Abril-2022 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Abril-2022 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Abril-2022 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/04/2022 al 30/04/2022) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/04/2022 al 30/04/2022) 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.

Por otro lado, se incorpora una sección donde se desagrega la información de reclamos SUR por sexo. Hasta el momento los datos refieren al sexo declarado por la persona y no al género[1].

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.

[1] Se está en proceso de modificar el sistema para que efectivamente releve el sexo/género

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-Abril-2022

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	5304	11667	16971	31	69
Desarrollo Social	210	7258	7468	3	97
Desarrollo Urbano	2705	24293	26998	10	90
Movilidad	1088	3193	4281	25	75
Municipios	237	301	538	44	56
Secretaria General	354	140	494	72	28
TOTAL	9898	46852	56750	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-Abril-2022

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2011	0	2	2
	2012	2	60	62
	2013	4	52	56
	2014	1	69	70
	2015	21	89	110
	2016	185	113	298
	2017	117	486	603
	2018	295	549	844
	2019	398	1077	1475
	2020	346	1976	2322
	2021	1570	3799	5369
	2022	2365	3395	5760
Desarrollo Social	2016	0	982	982
	2017	11	809	820
	2018	0	860	860
	2019	8	1250	1258
	2020	14	922	936
	2021	96	1765	1861
	2022	81	670	751
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	469	473
	2015	10	1021	1031
	2016	34	1163	1197
	2017	54	1427	1481
	2018	72	1636	1708
	2019	112	2875	2987
	2020	196	3488	3684
	2021	611	6880	7491
	2022	1612	5084	6696
Movilidad	2012	0	43	43
	2013	0	46	46
	2014	4	166	170
	2015	20	138	158
	2016	0	255	255
	2017	11	285	296
	2018	33	479	512
	2019	113	513	626
	2020	229	281	510
	2021	385	448	833
	2022	293	539	832
Municipios	2011	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	32	80	112
	2014	0	6	6
	2015	1	5	6
	2016	0	3	3
	2017	100	41	141
	2018	1	4	5
	2019	1	4	5
	2020	0	9	9
	2021	13	31	44
	2022	89	90	179
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	161	125	286
TOTAL	—	9898	46852	56750

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-Abril-2022

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Alumbrado	267	5518	5785	5	95
Arbolado	1973	17652	19625	10	90
Barometrica	173	294	467	37	63
CECOED	354	140	494	72	28
Calles y veredas	1073	2437	3510	31	69
Espacios Publicos	464	157	621	75	25
Limpieza	4681	6748	11429	41	59
Salubridad	2	69	71	3	97
Salud	208	7189	7397	3	97
Saneamiento	687	4926	5613	12	88
Transporte	16	1722	1738	1	99
TOTAL	9898	46852	56750	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-Abril-2022

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Alumbrado	**2016**	0	32	32
	2017	0	94	94
	2018	0	207	207
	2019	0	407	407
	2020	0	443	443
	2021	1	1700	1701
	2022	266	2635	2901
Arbolado	**2014**	4	323	327
	2015	10	946	956
	2016	34	1043	1077
	2017	53	1258	1311
	2018	52	1354	1406
	2019	64	2402	2466
	2020	80	3001	3081
	2021	445	5068	5513
	2022	1231	2257	3488
Barometrica	**2011**	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	32	80	112
	2014	0	6	6
	2015	1	4	5
	2016	0	3	3
	2017	36	35	71
	2018	1	4	5
	2019	1	4	5
	2020	0	9	9
	2021	13	31	44
	2022	89	90	179
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	161	125	286
Calles y veredas	**2012**	0	112	112
	2013	0	227	227
	2014	4	312	316
	2015	20	213	233
	2016	0	318	318
	2017	11	321	332
	2018	33	285	318
	2019	113	137	250
	2020	229	88	317
	2021	385	166	551
	2022	278	258	536
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	48	28	76
	2020	116	32	148
	2021	165	53	218
	2022	114	27	141
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	86	406	492
	2018	211	404	615
	2019	328	692	1020
	2020	300	1066	1366
	2021	1529	2090	3619
	2022	2227	2080	4307
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	2	67	69
Salud	**2016**	0	982	982
	2017	11	809	820
	2018	0	860	860
	2019	8	1250	1258
	2020	14	922	936
	2021	96	1763	1859
	2022	79	603	682
Saneamiento	**2012**	2	60	62
	2013	4	52	56
	2014	1	69	70
	2015	21	89	110
	2016	185	106	291
	2017	95	86	181
	2018	84	145	229
	2019	70	385	455
	2020	46	910	956
	2021	41	1709	1750
	2022	138	1315	1453
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	252	252
	2019	0	414	414
	2020	0	205	205
	2021	0	341	341
	2022	16	446	462
TOTAL	—	9898	46852	56750

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/04/2022 al 30/04/2022, 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 01/04/2022 al 30/04/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/04/2022 al 30/04/2022. 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 01/04/2022 al 30/04/2022.

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 01/04/2022 al 30/04/2022. 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:

$$100 \times (\frac{Cant. ingresados\, y\, finalizados\, en\, el\, mes}{Cant. de\, ingresados\, en\, el\, mes}) \tag{1}$$

- **% 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:

$$100 \times (\frac{Cant. finalizados\, en\, el\, mes}{Cant. de\, ingresados\, en\, el\, mes}) \tag{2}$$

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 (01/04/2022 al 30/04/2022)

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 Ambiental	6110	8072	3528	58	132
Desarrollo Social	365	357	139	38	98
Desarrollo Urbano	3508	2166	982	28	62
Movilidad	354	335	65	18	95
Municipios	94	151	47	50	161
Secretaria General	143	751	2	1	525
TOTAL	10574	11832	4763	45	112

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/04/2022 al 30/04/2022)

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	2170	1450	781	36	67
Arbolado	1185	527	151	13	44
Barometrica	94	151	47	50	161
CECOED	143	751	2	1	525
Calles y veredas	234	234	59	25	100
Espacios Publicos	79	107	32	41	135
Limpieza	5065	6865	2949	58	136
Salubridad	178	182	121	68	102
Salud	187	175	18	10	94
Saneamiento	1045	1207	579	55	116
Transporte	194	183	24	12	94
TOTAL	10574	11832	4763	45	112

3.3 Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por departamento

Figura 1: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas que ingresaron y se finalizaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

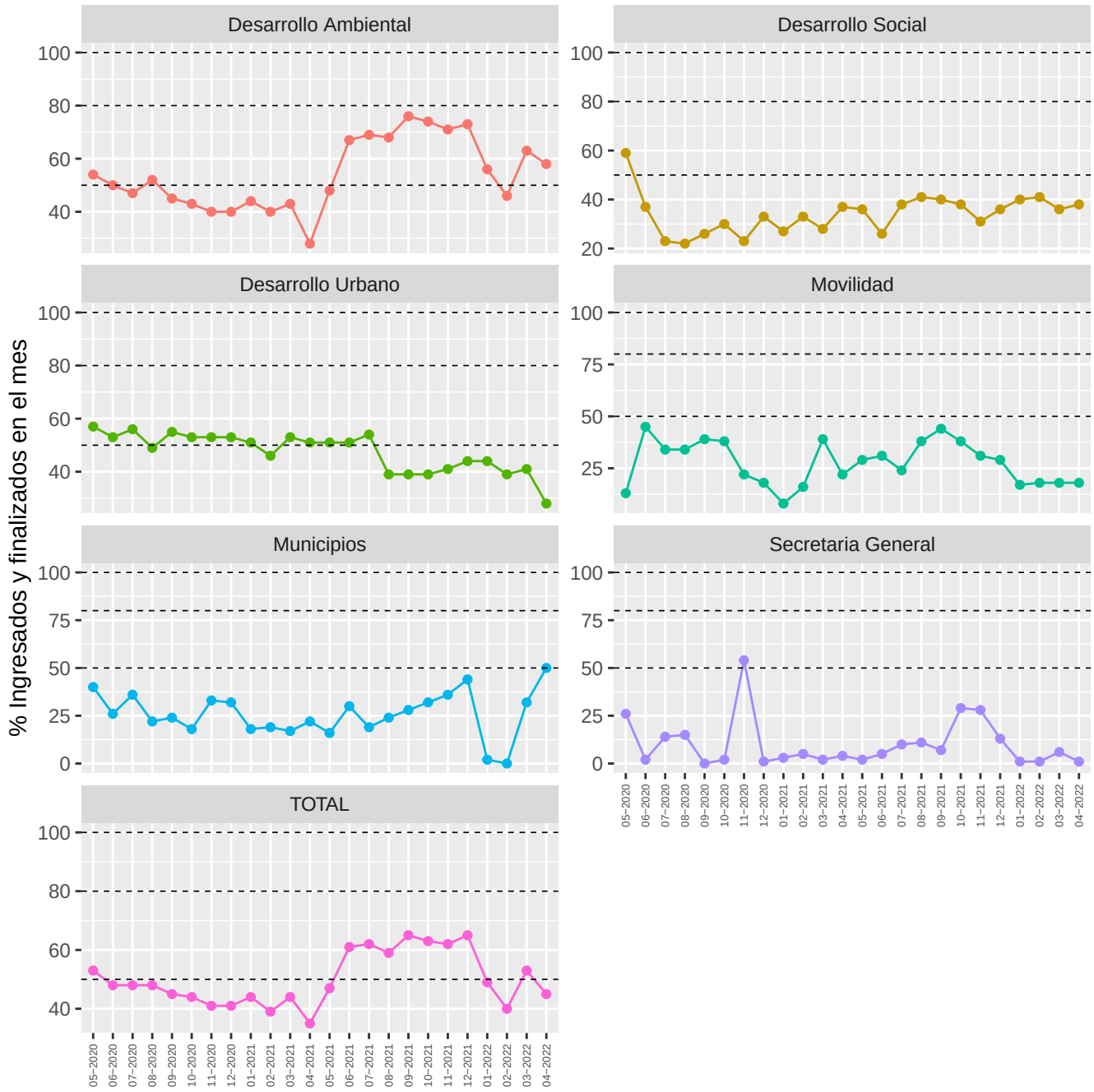
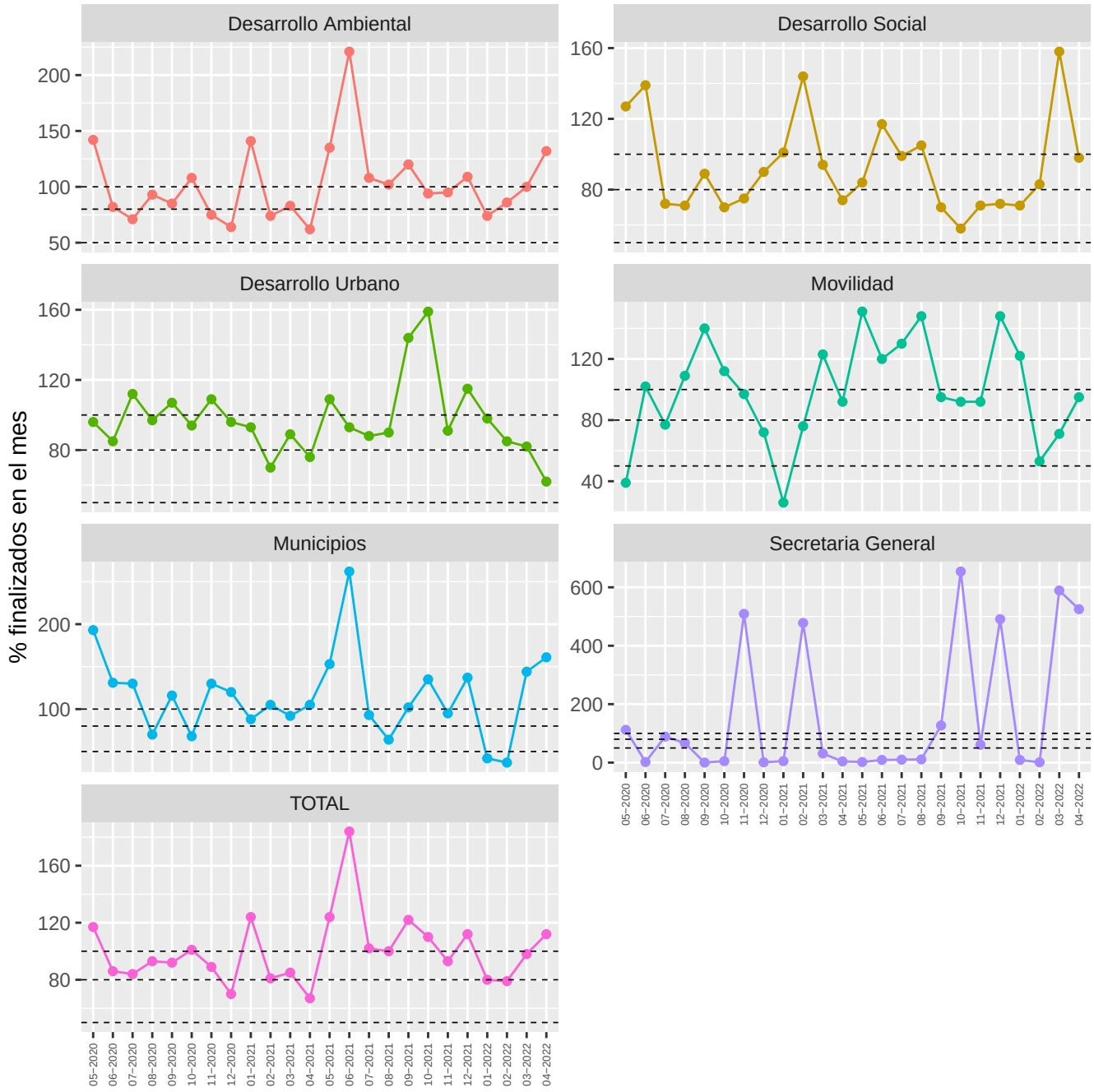


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



3.4 Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por área

Figura 3: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas que ingresaron y se finalizaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

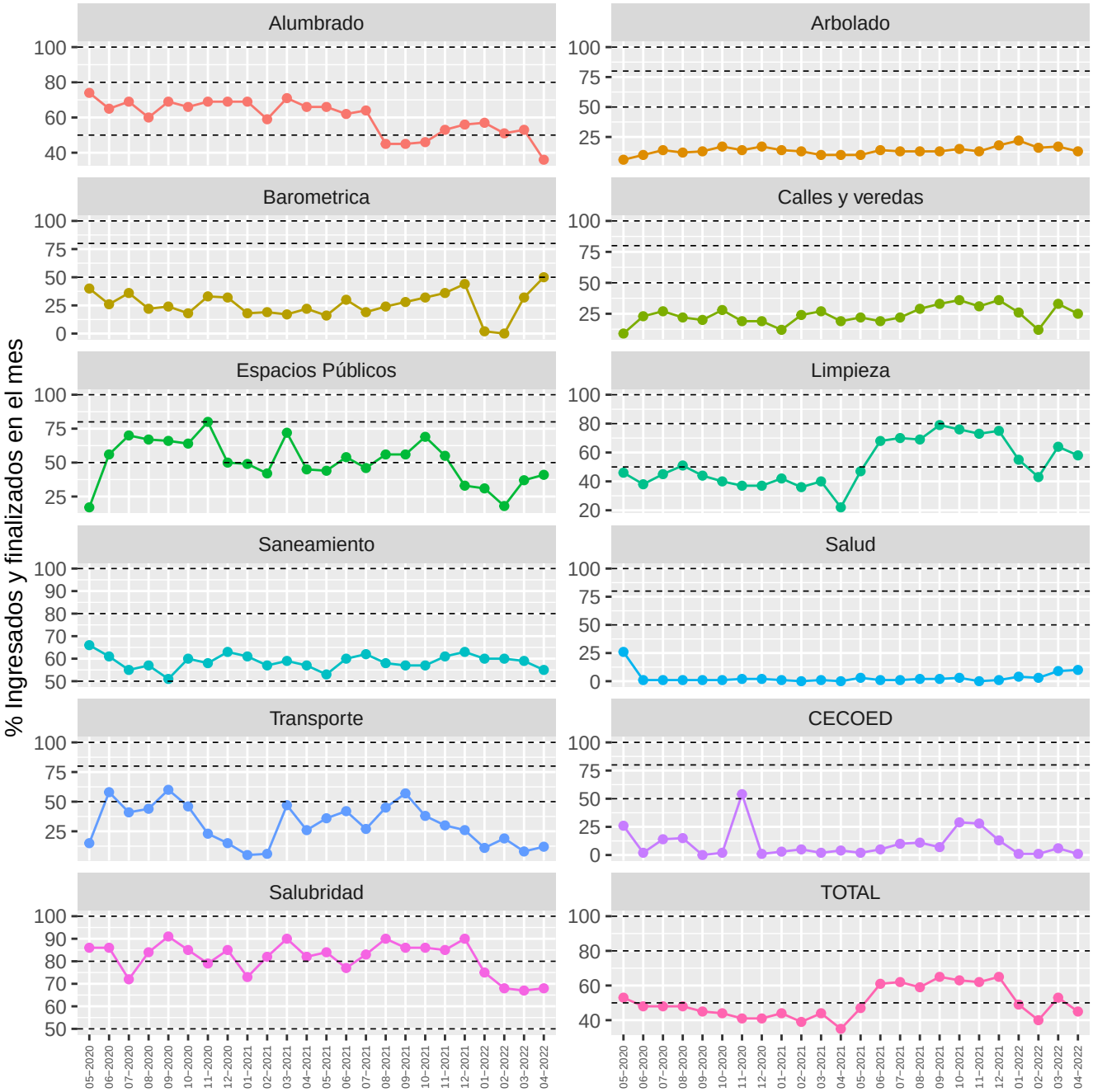
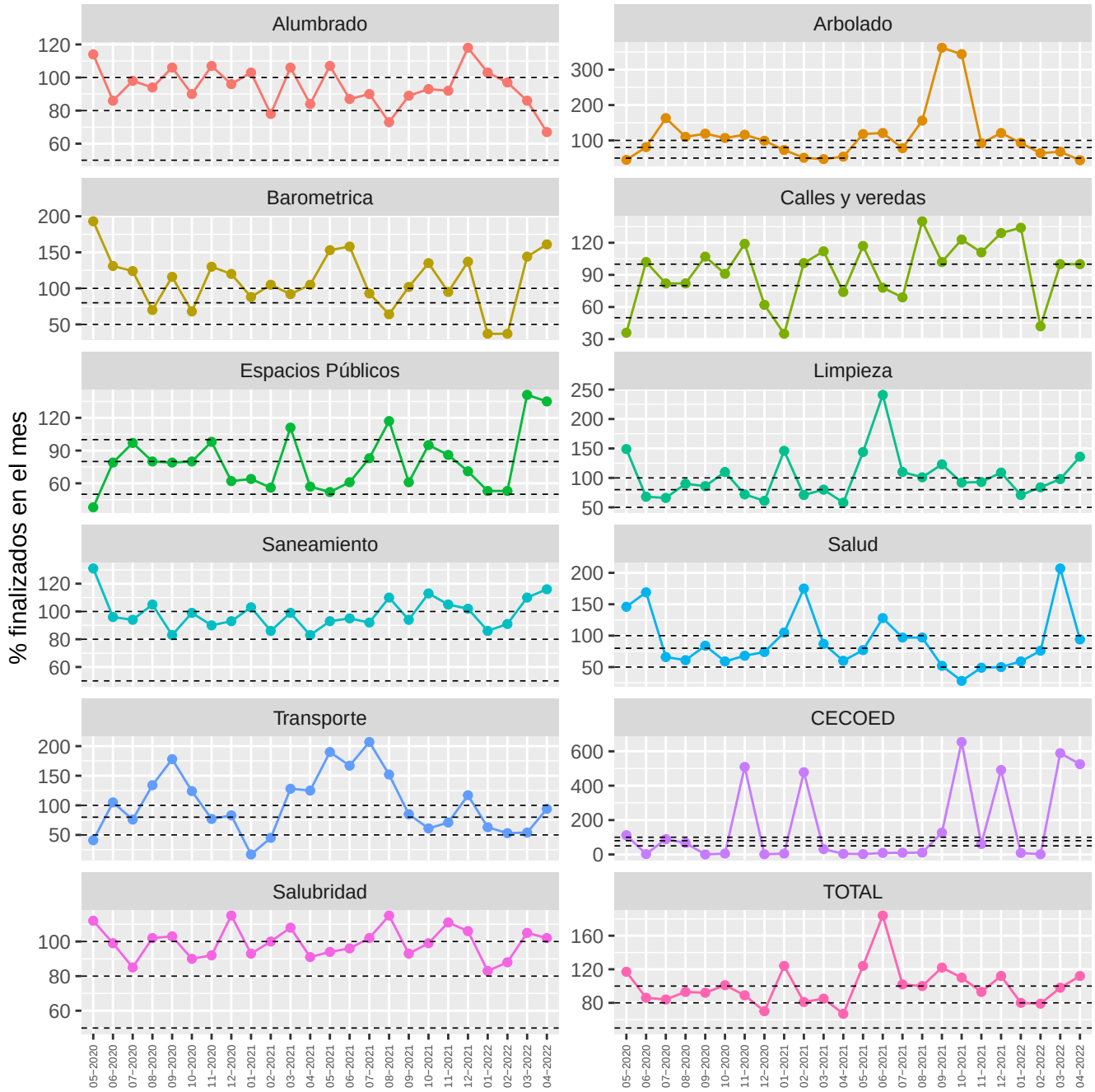


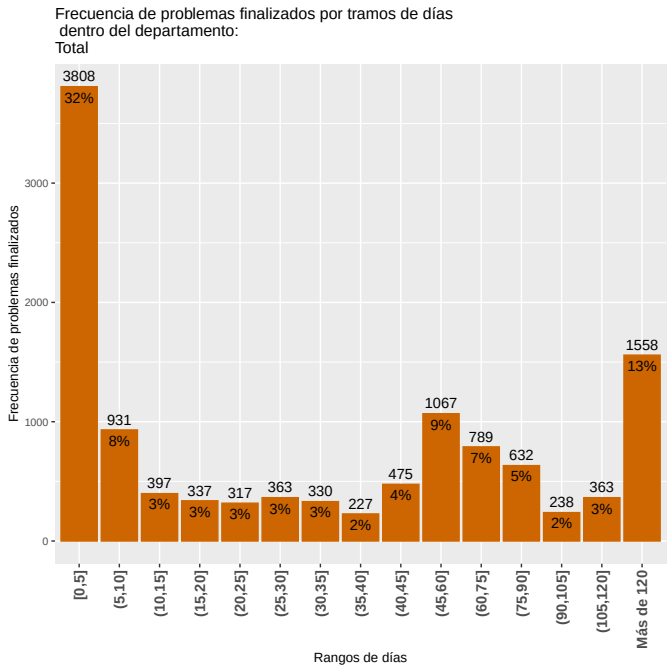
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

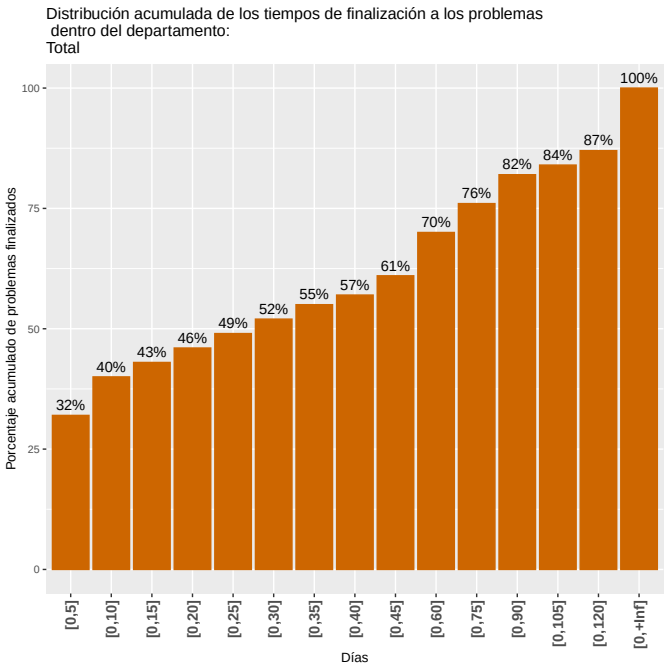


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/04/2022 al 30/04/2022), 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.





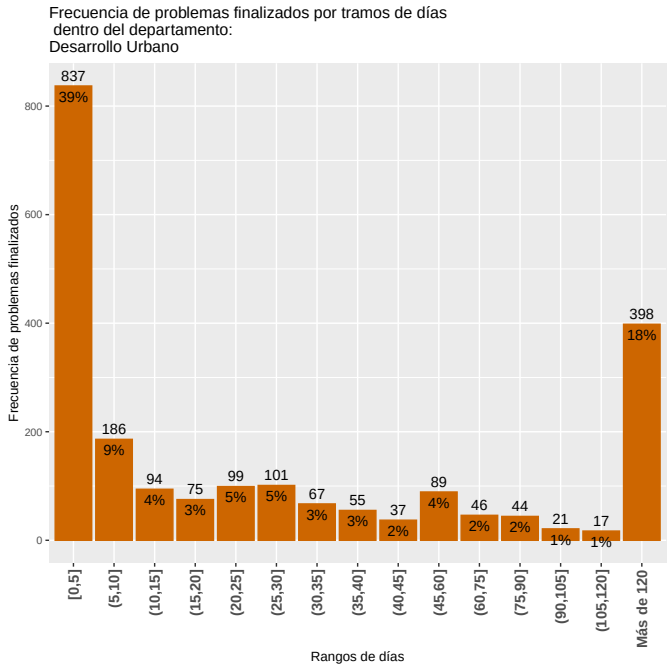
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

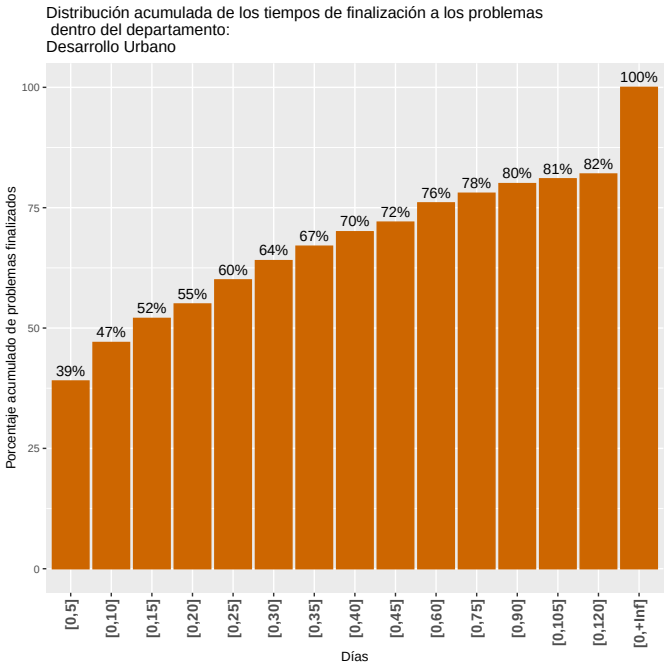
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los 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

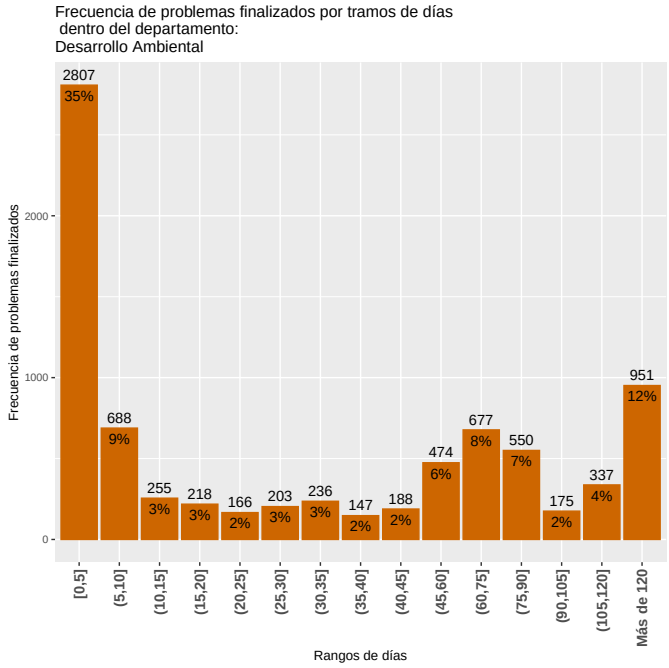
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	3	22	74	75	3619	8072
Desarrollo Social	0	2	26	184	346	1791	357
Desarrollo Urbano	0	2	14	146	56	3479	2166
Movilidad	0	21	52	126	101	3421	335
Municipios	1	15	30	44	73	237	151
Secretaria General	9	45	46	46	47	95	751
Total	0	3	27	90	73	3619	11832

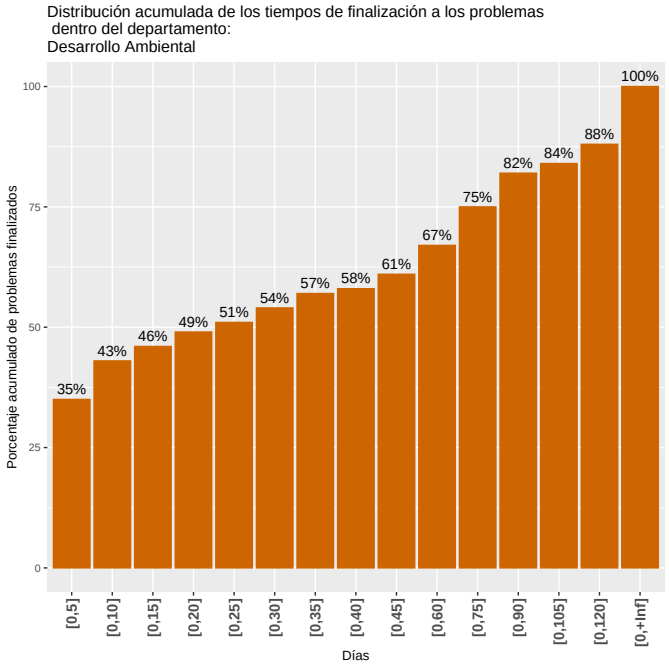
4.1.1 Desarrollo urbano



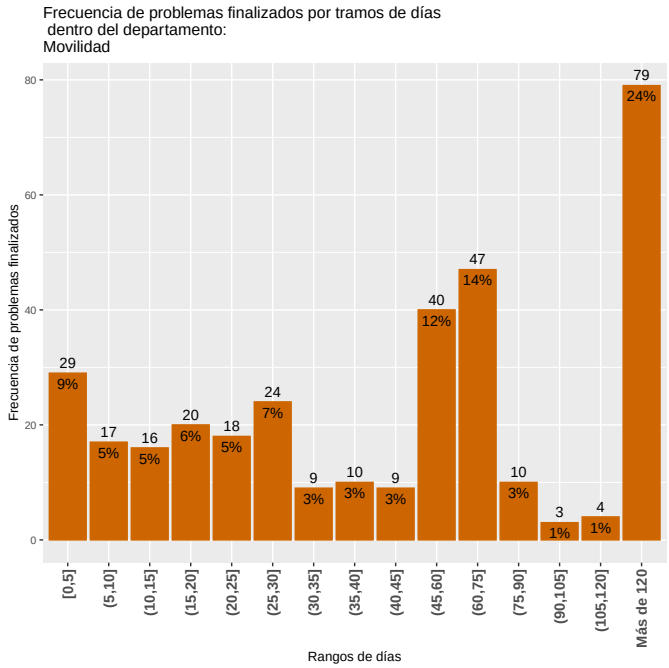


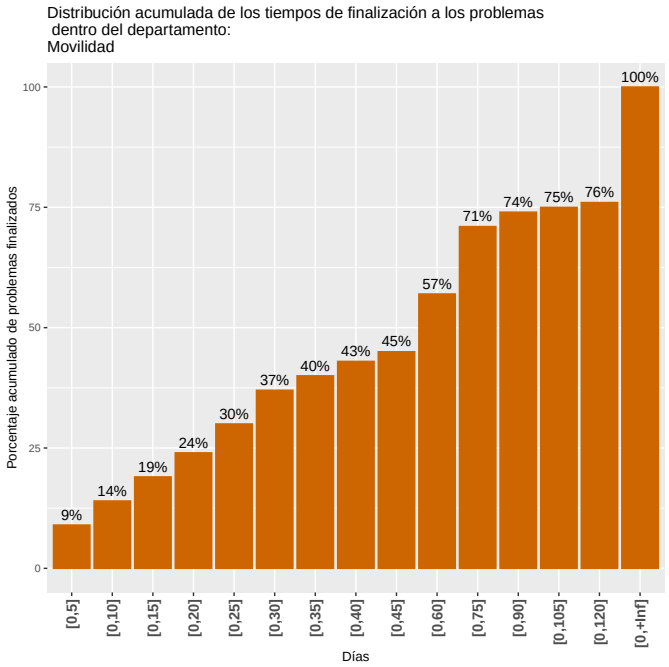
4.1.2 Desarrollo ambiental



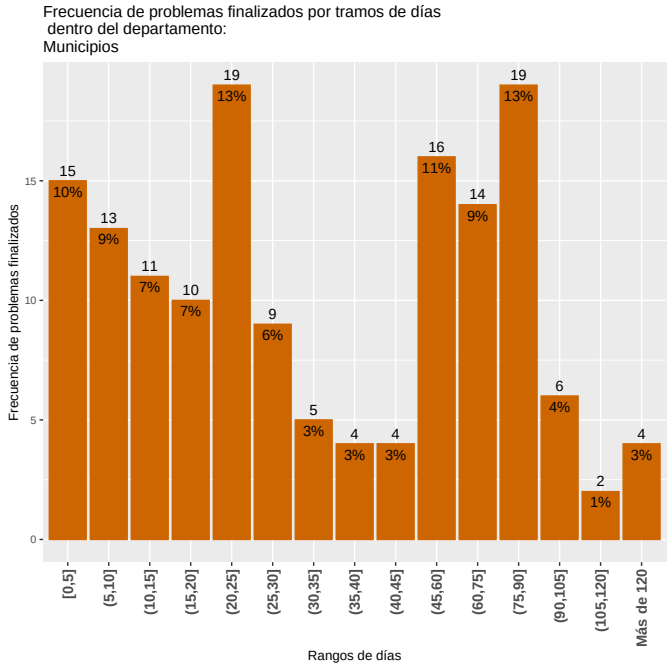


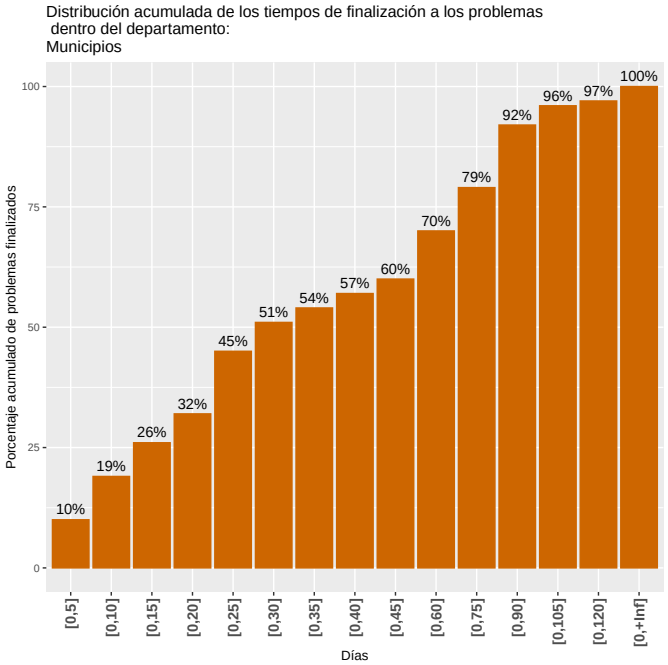
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





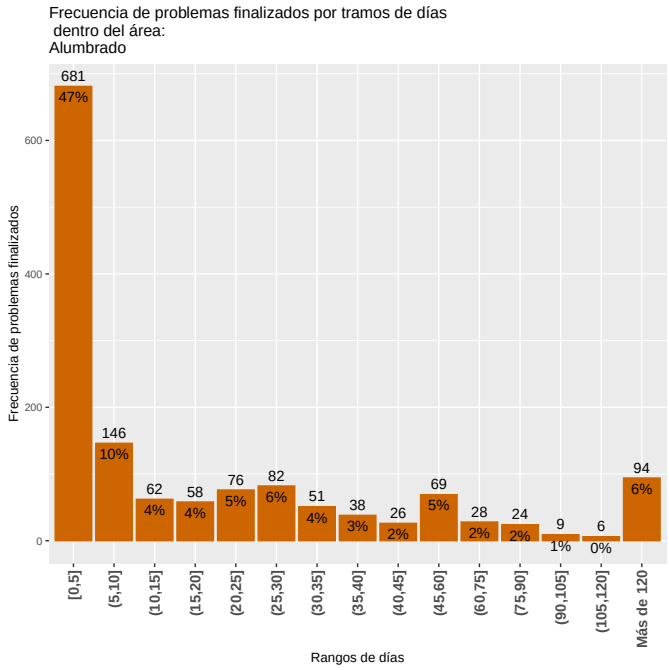
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

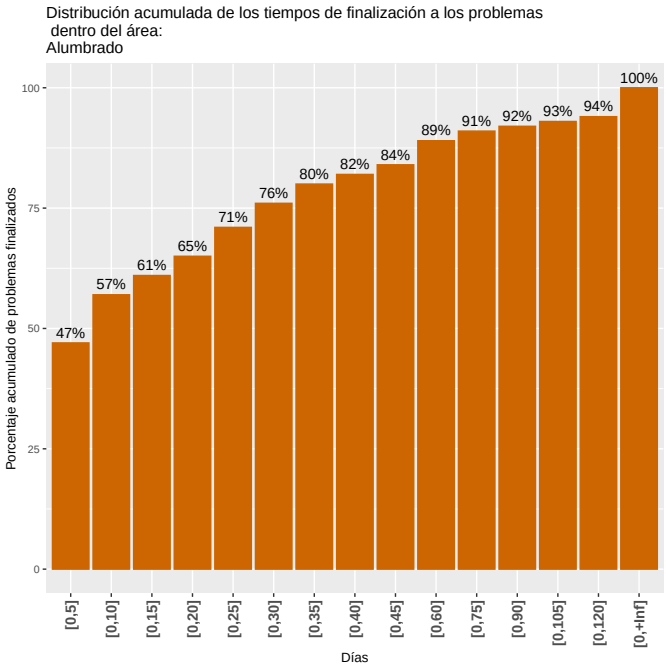
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

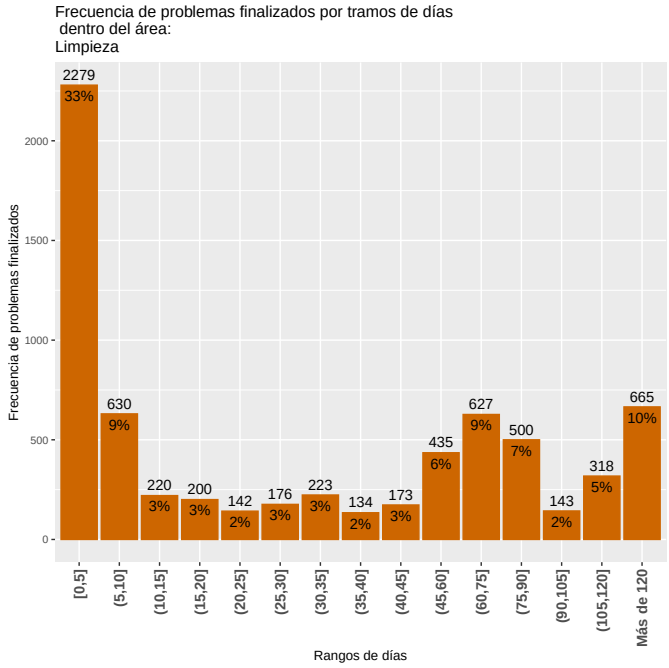
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	7	34	29	1558	1450
Arbolado	0	8	72	355	520	2637	527
Barometrica	1	15	30	44	73	237	151
Calles y veredas	0	10	32	305	194	3479	234
CECOED	9	45	46	46	47	95	751
Espacios Publicos	0	6	124	320	561	1528	107
Limpieza	0	3	24	52	74	1059	6865
Salubridad	0	1	3	8	14	35	182
Salud	0	100	352	368	529	1791	175
Saneamiento	0	1	12	201	108	3619	1207
Transporte	0	26	58	90	74	714	183
Total	0	3	27	90	73	3619	11832

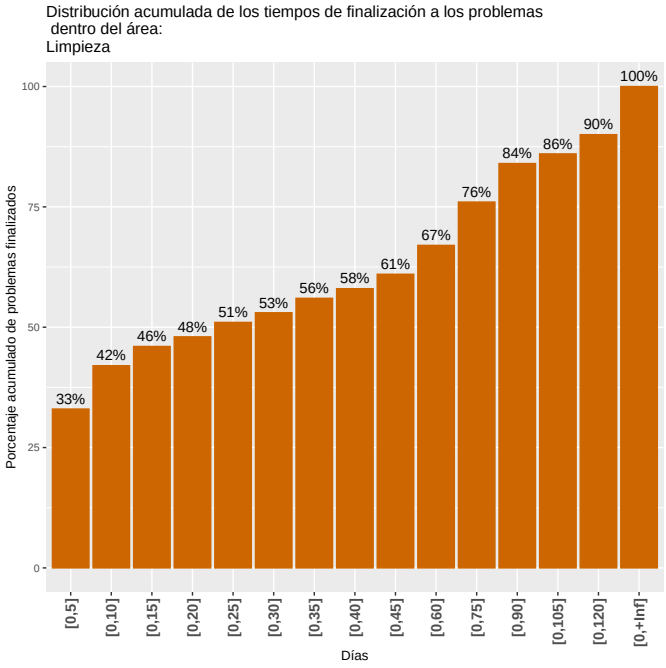
4.2.1 Alumbrado



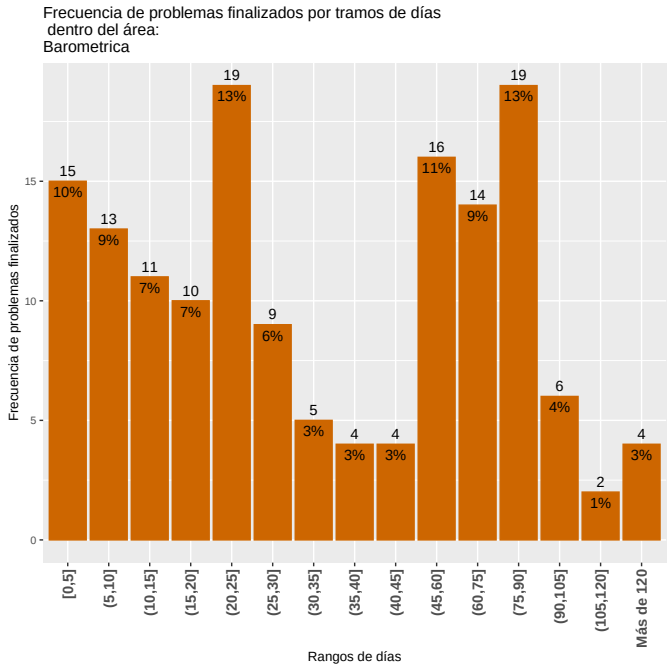


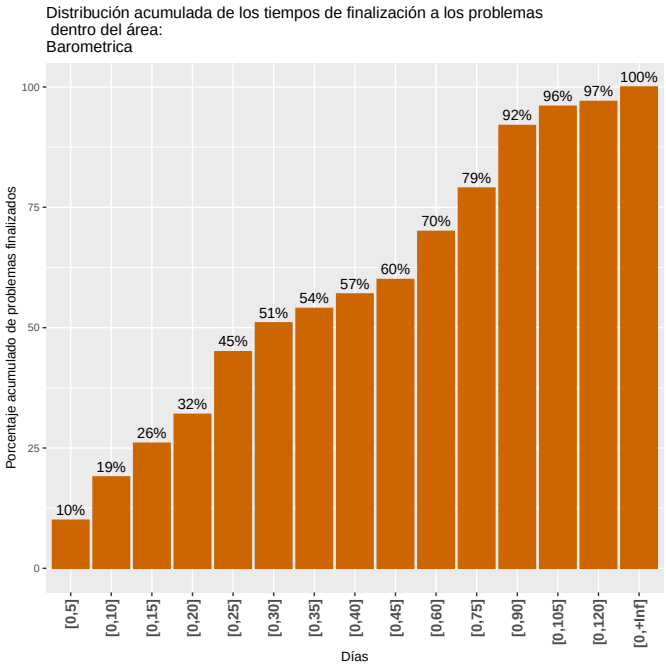
4.2.2 Limpieza



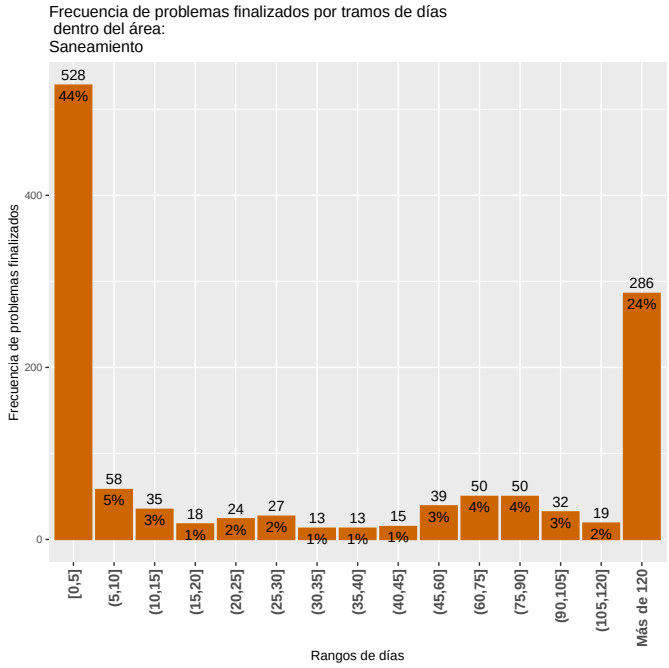


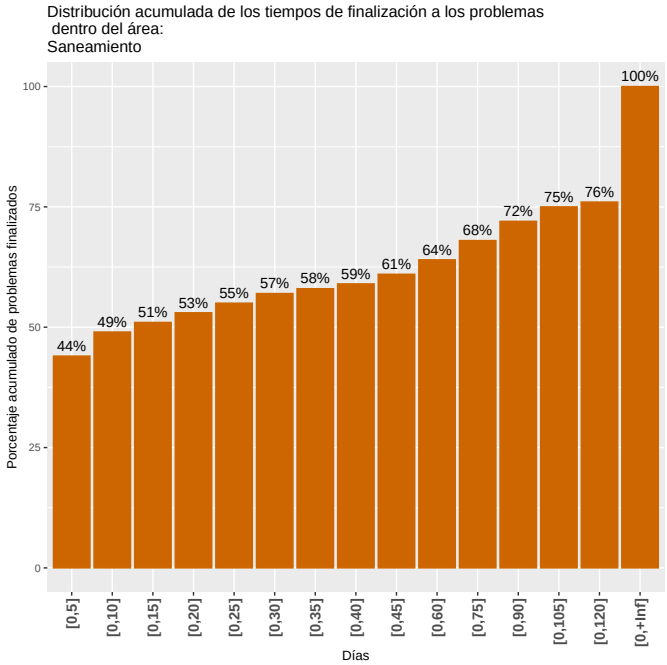
4.2.3 Barométrica



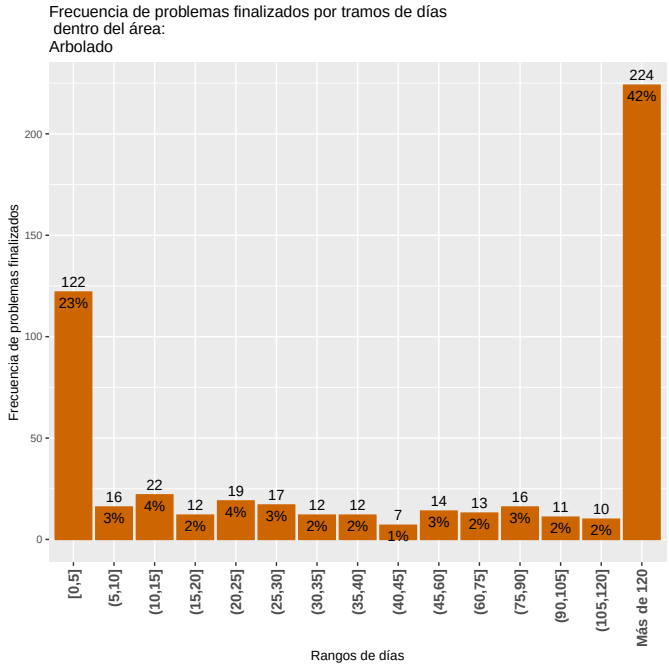


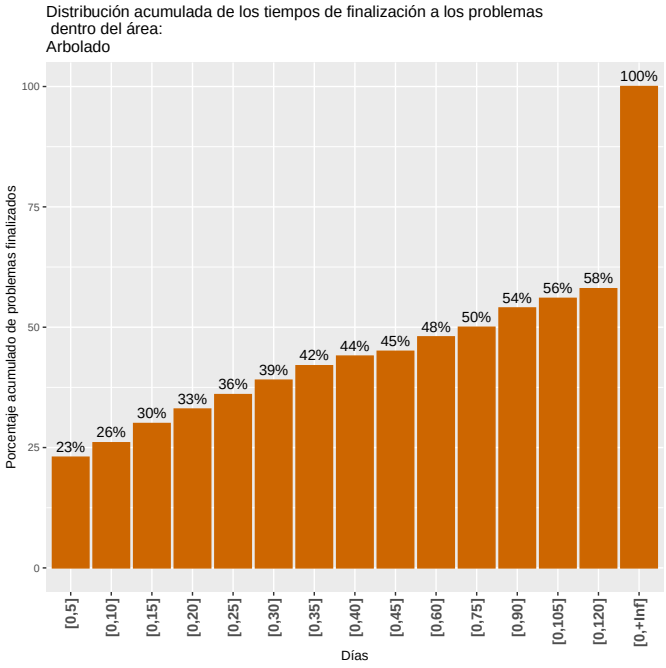
4.2.4 Saneamiento



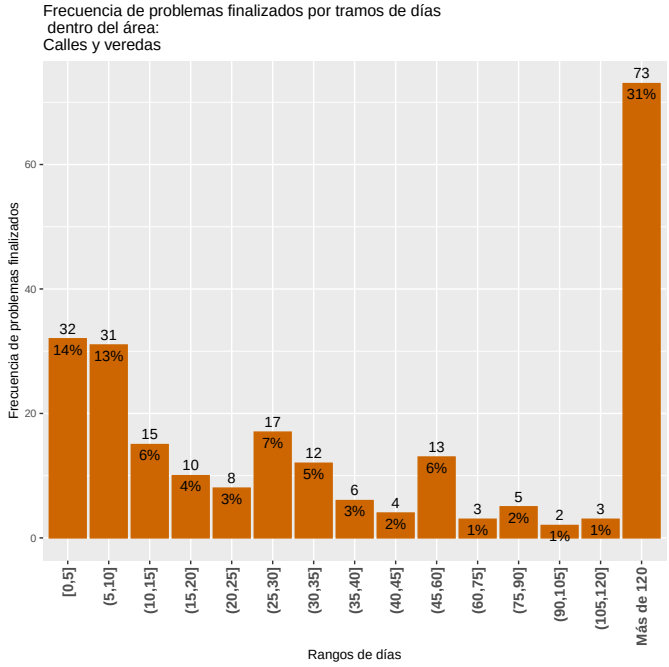


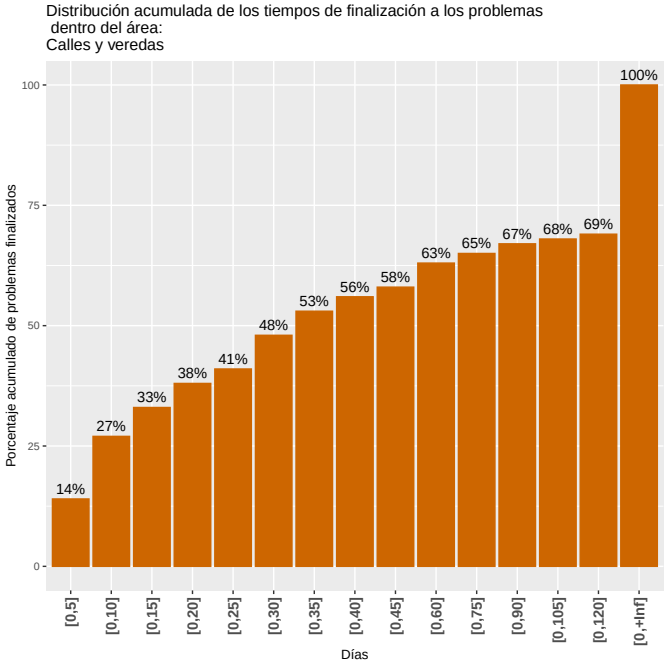
4.2.5 Arbolado



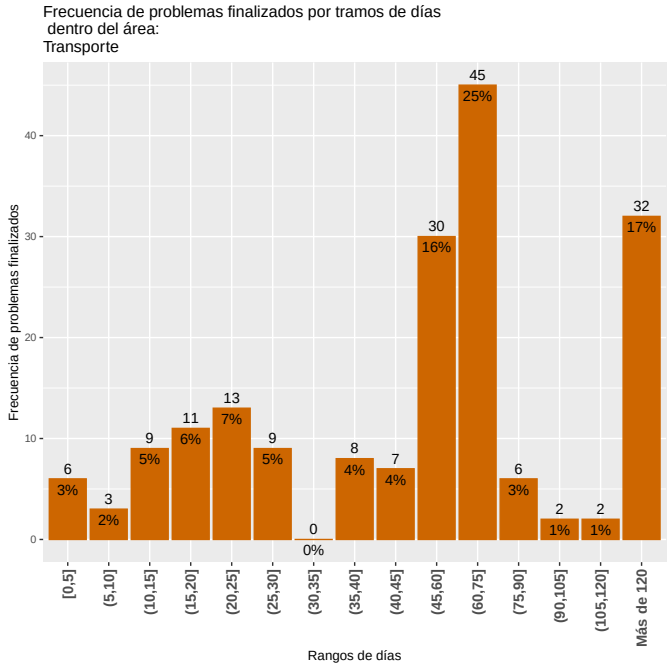


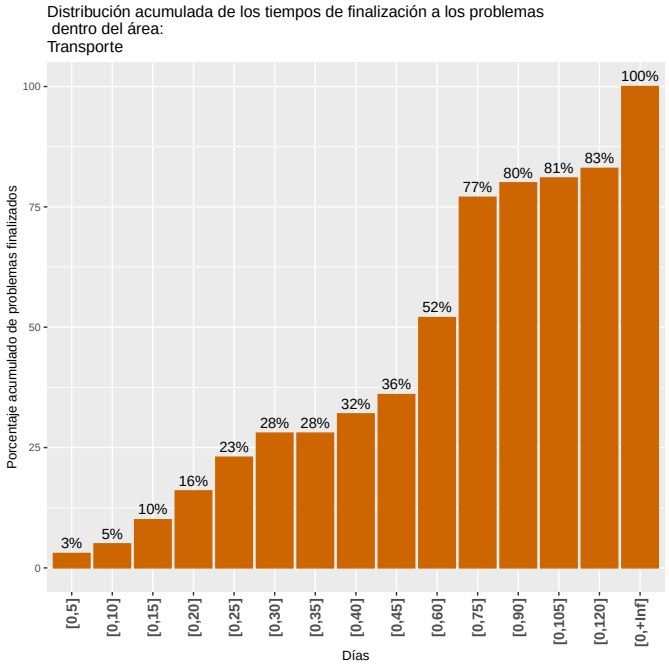
4.2.6 Calles y veredas



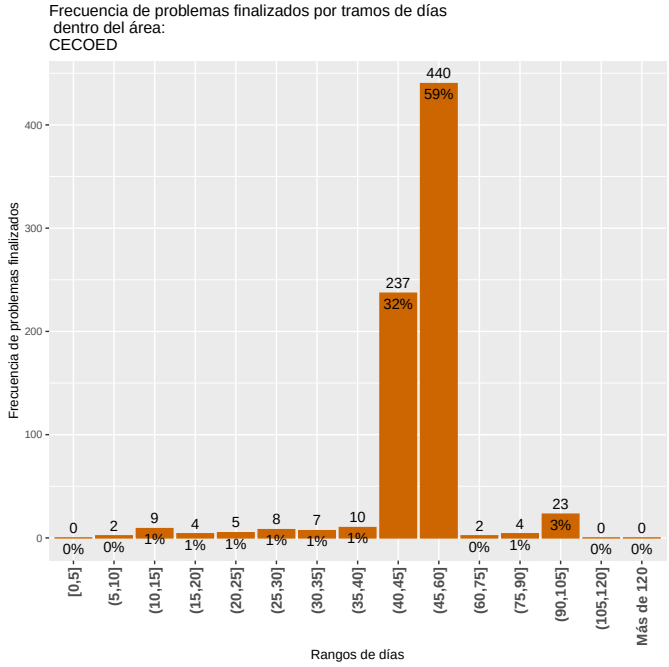


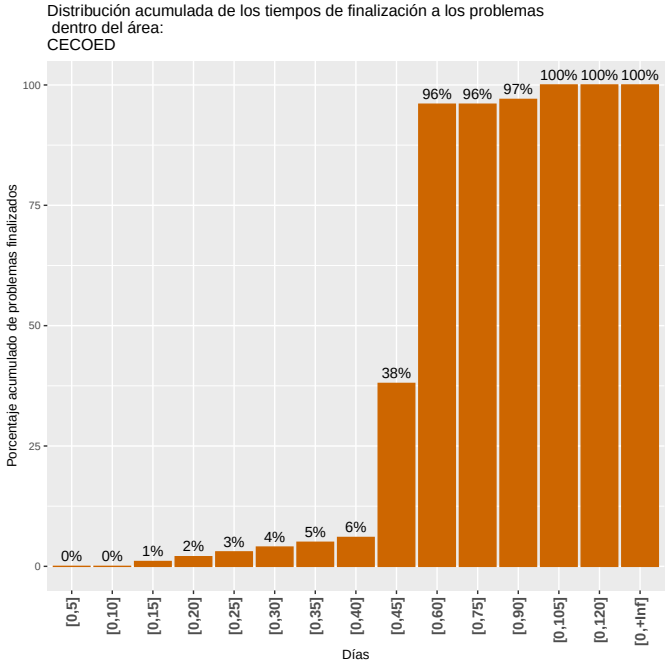
4.2.7 Transporte



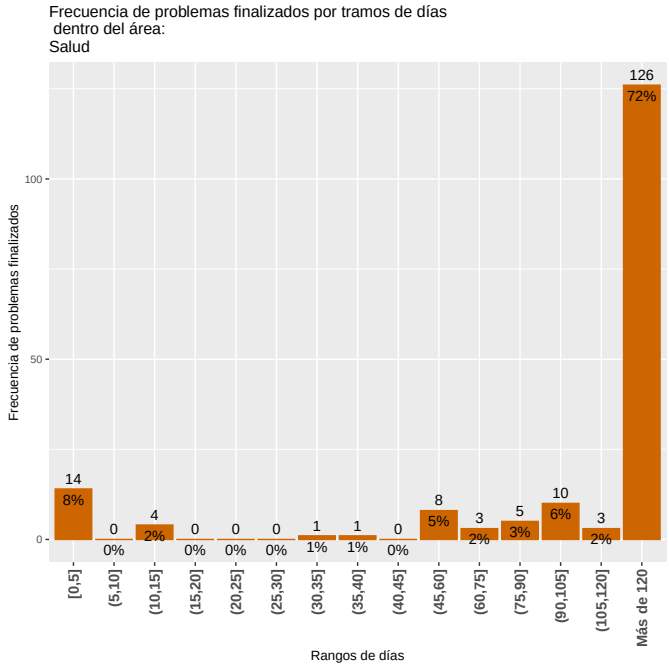


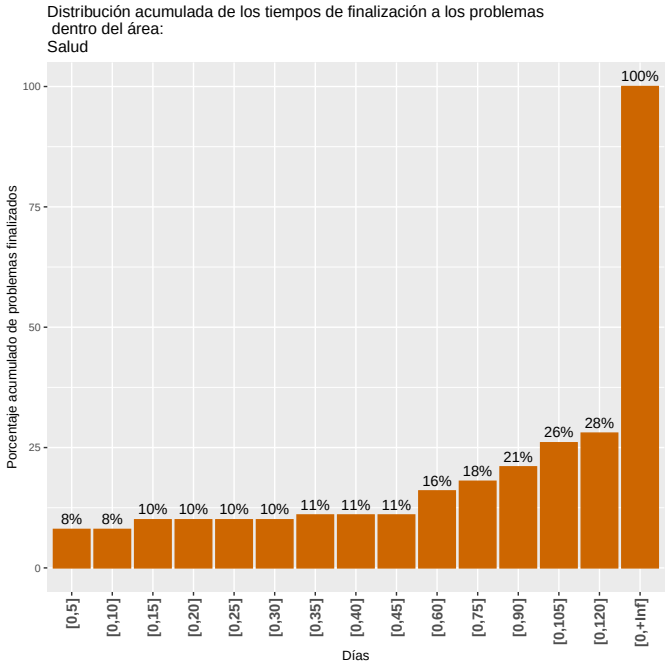
4.2.8 CECOED



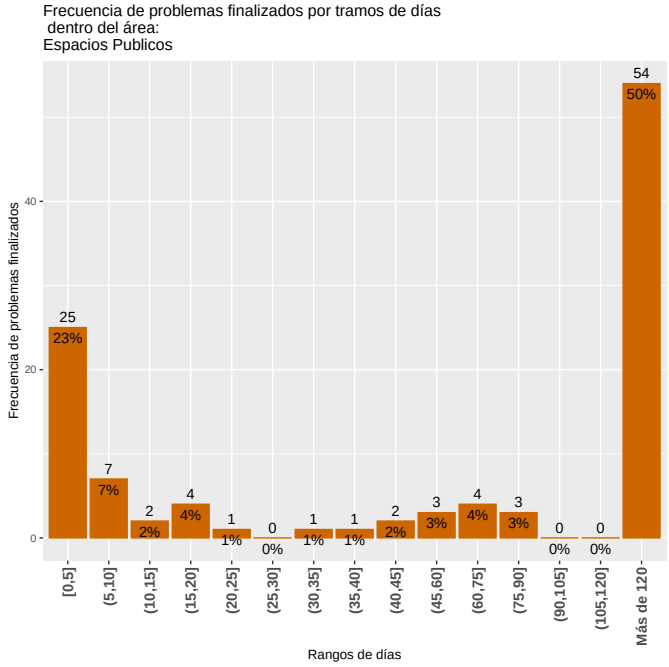


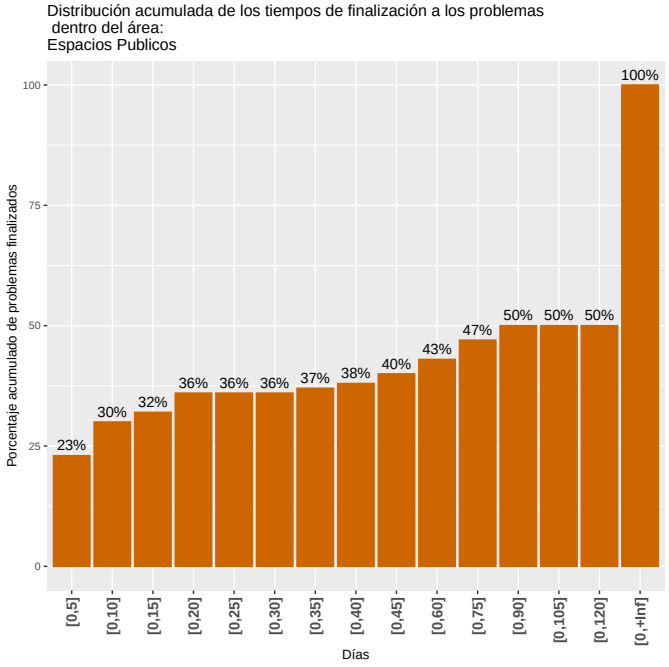
4.2.9 Salud



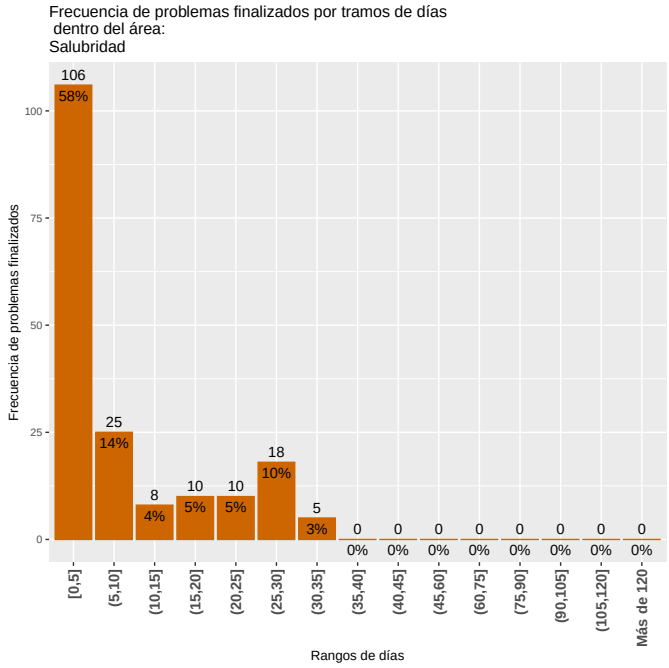


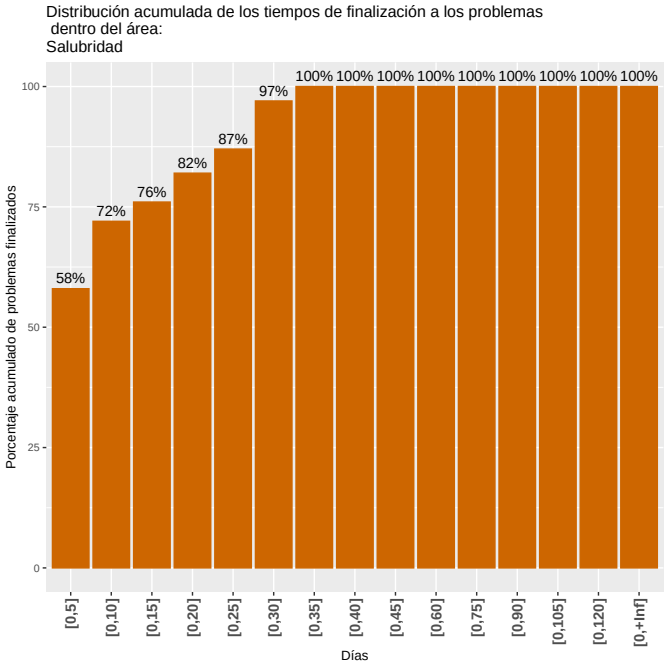
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

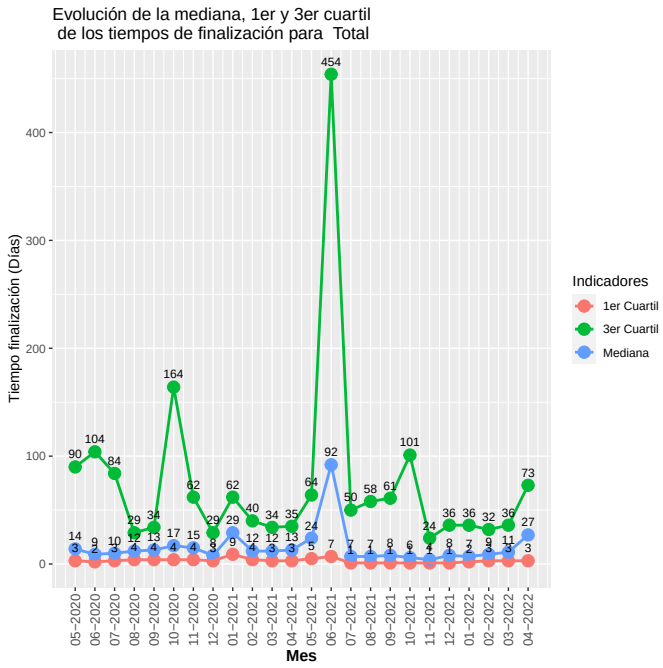


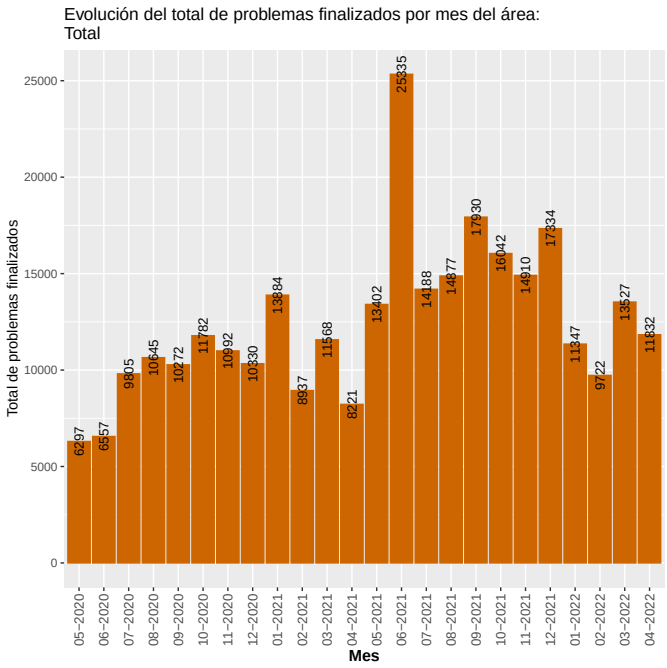


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

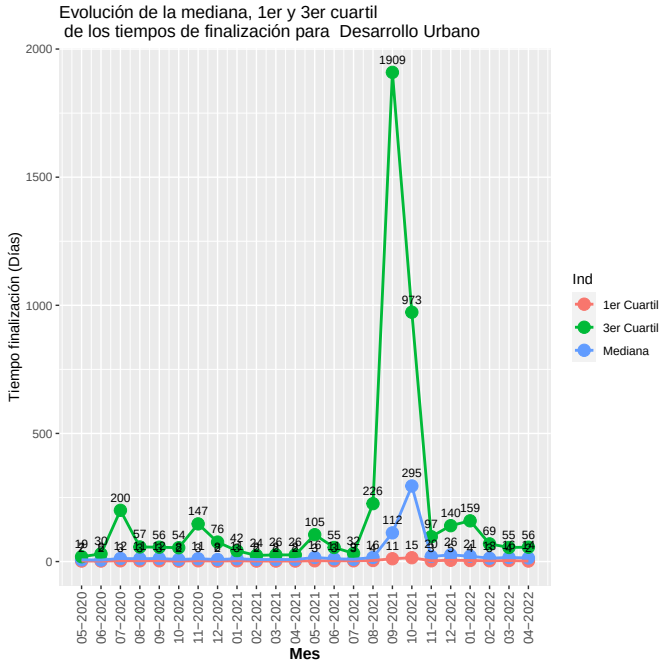
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas), 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.

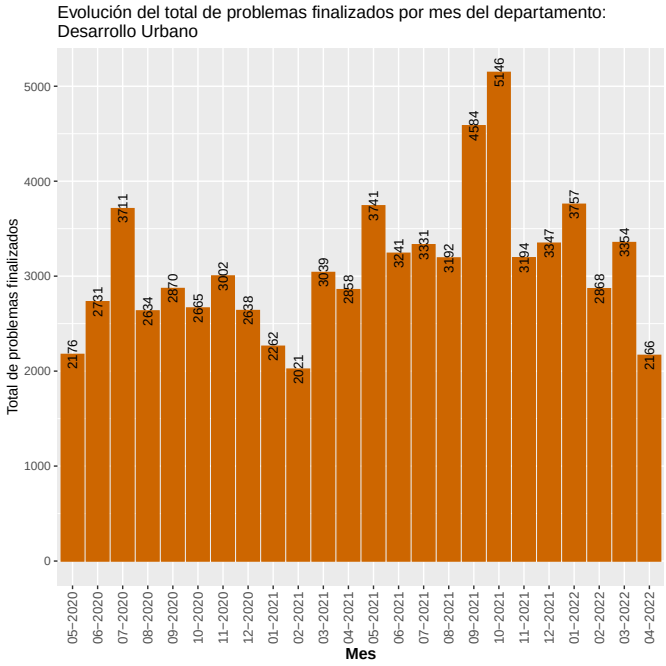




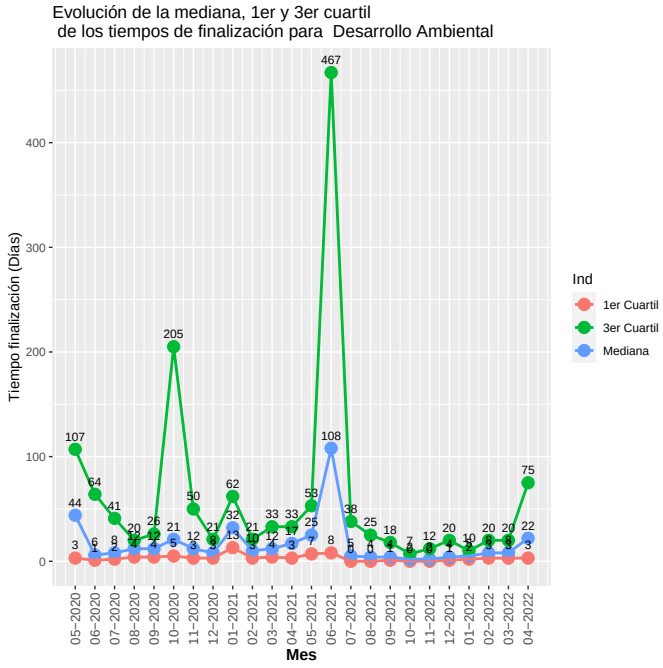
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

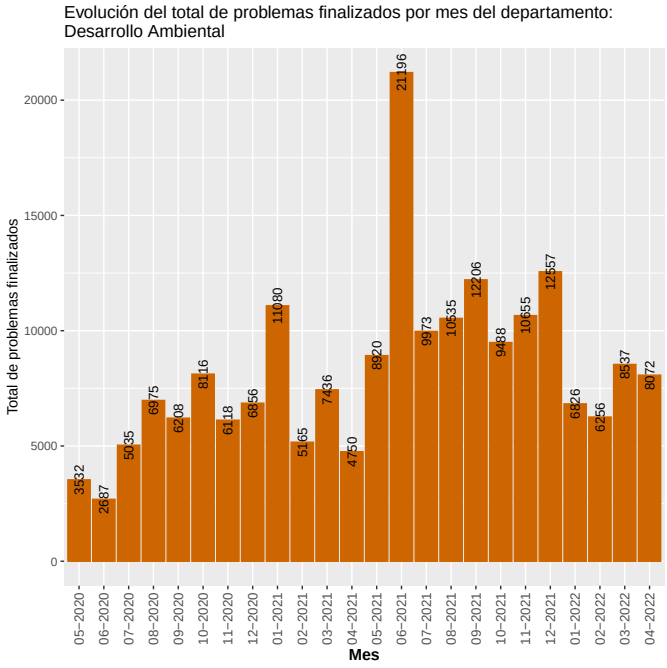
5.1.1 Desarrollo Urbano



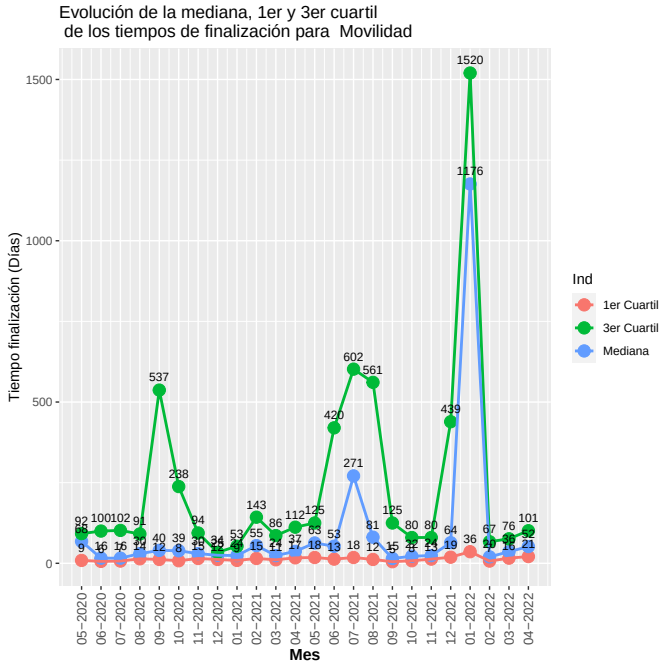


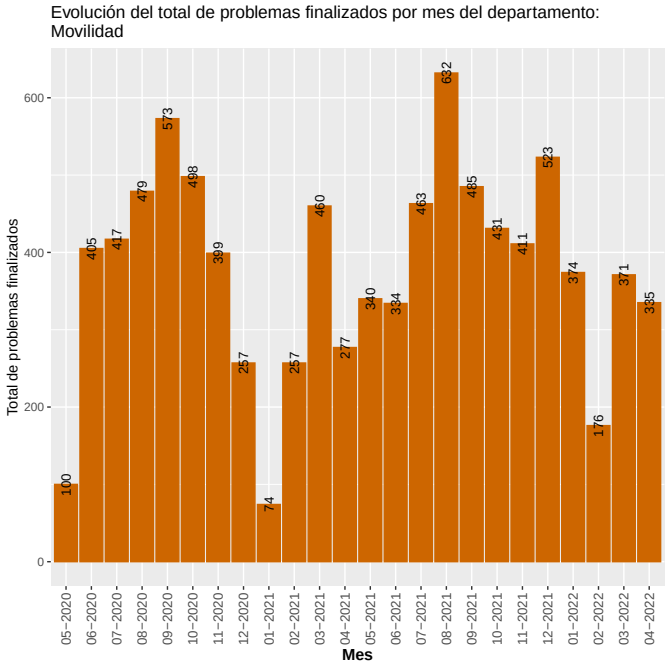
5.1.2 Desarrollo Ambiental



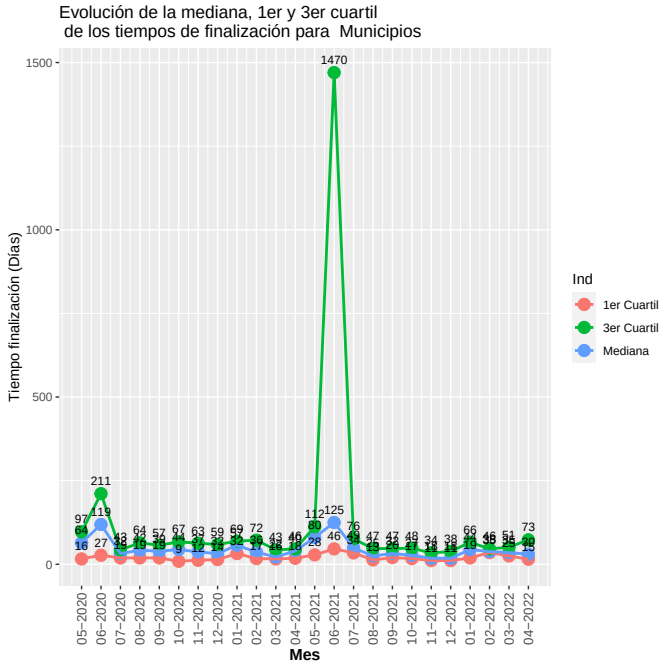


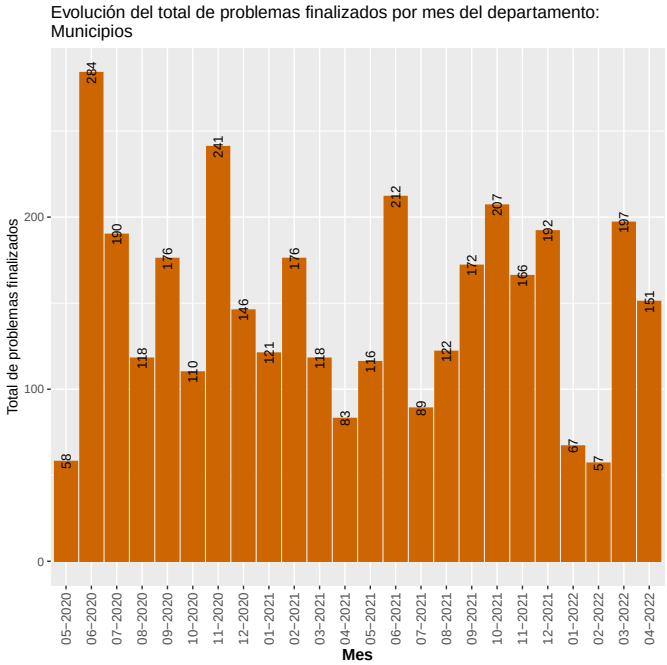
5.1.3 Movilidad





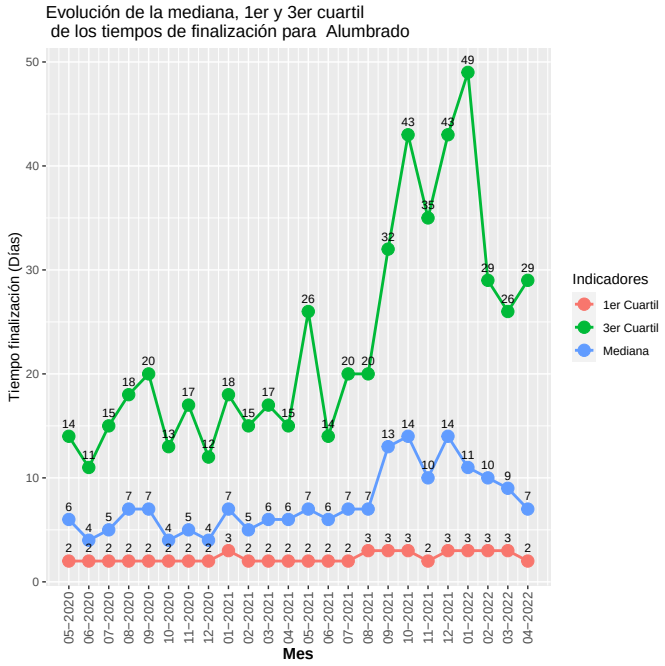
5.1.4 Municipios

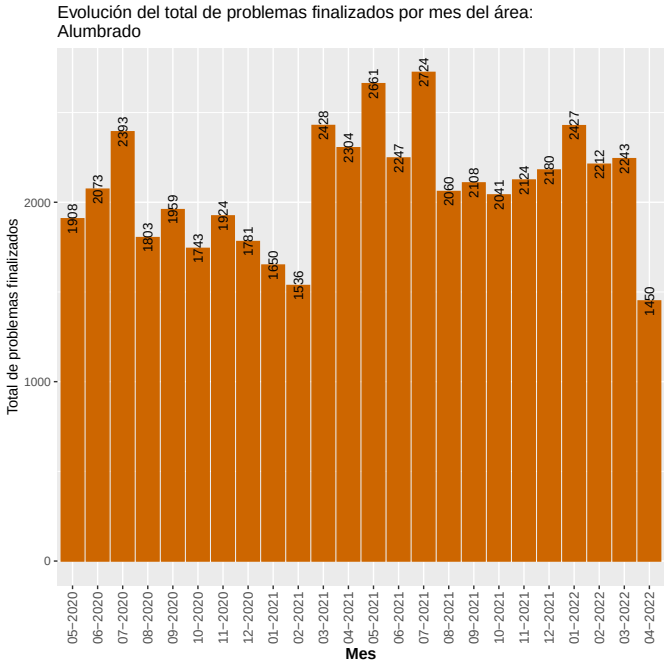




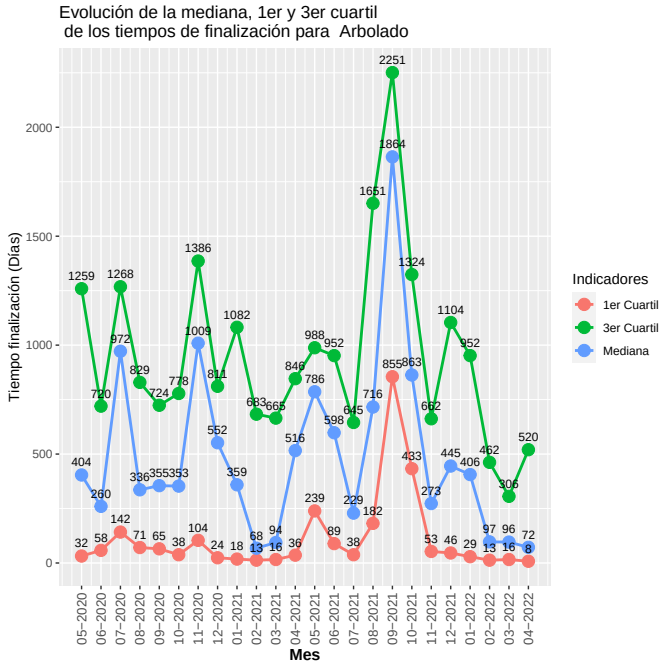
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

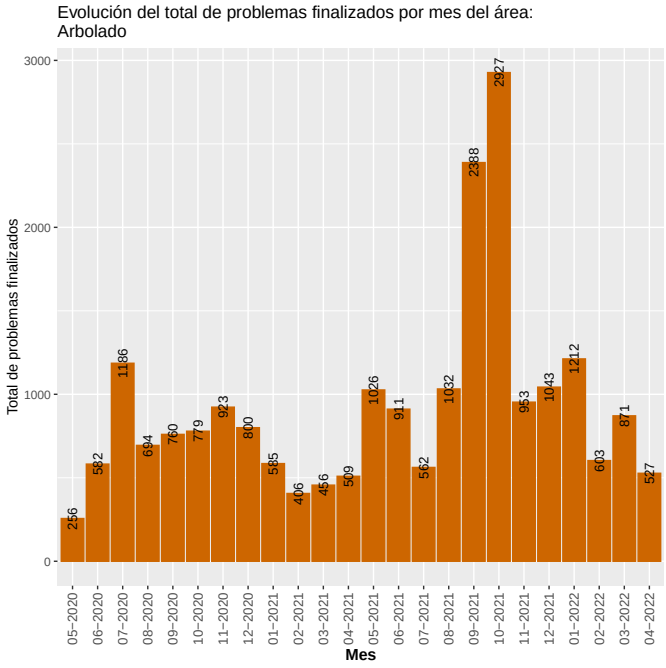
5.2.1 Alumbrado



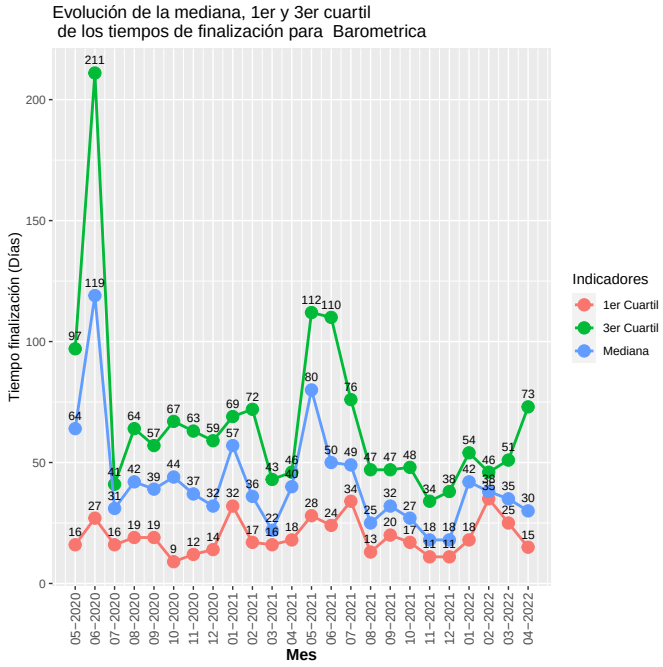


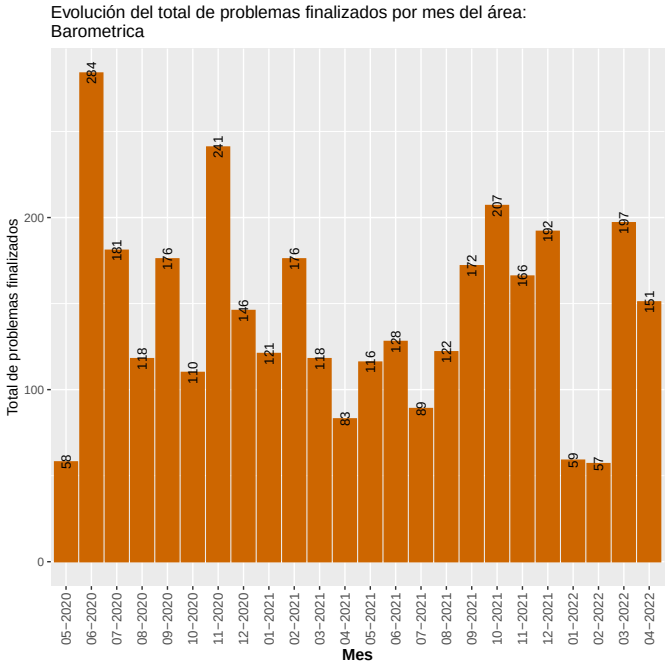
5.2.2 Arbolado



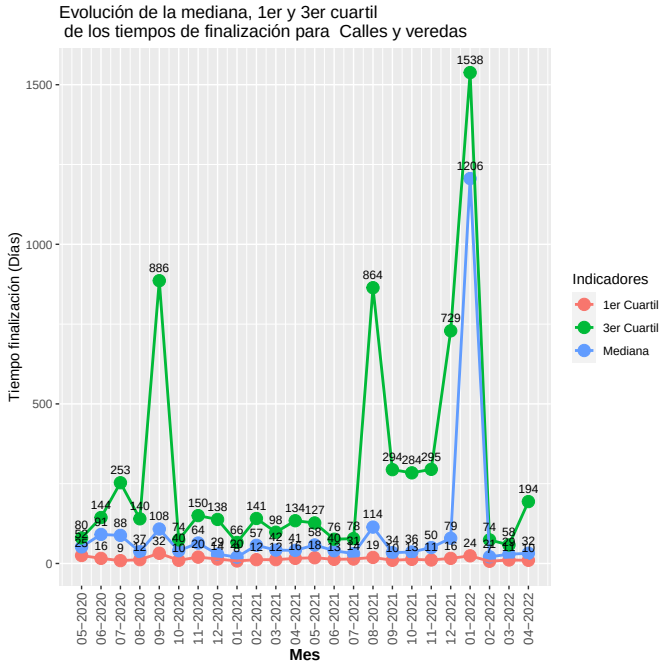


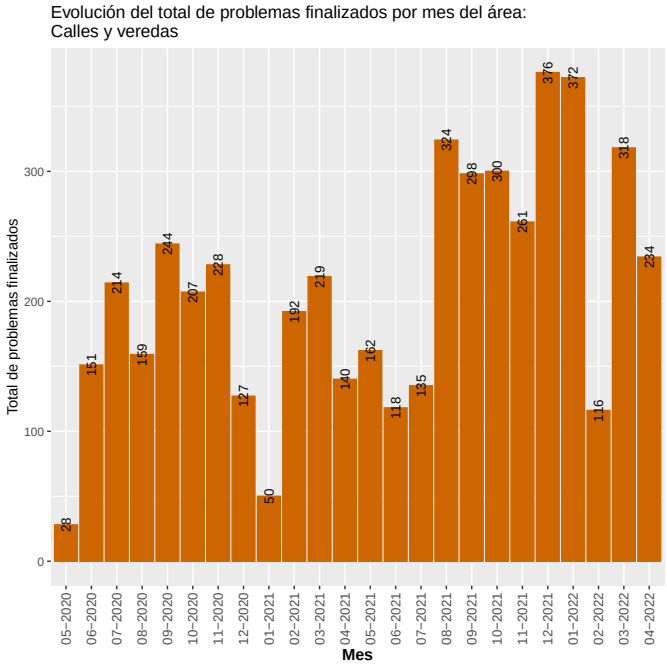
5.2.3 Barométrica



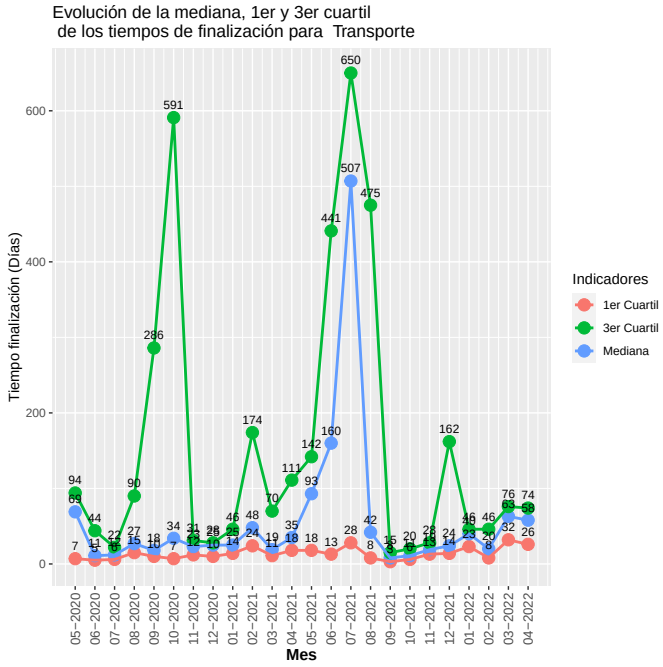


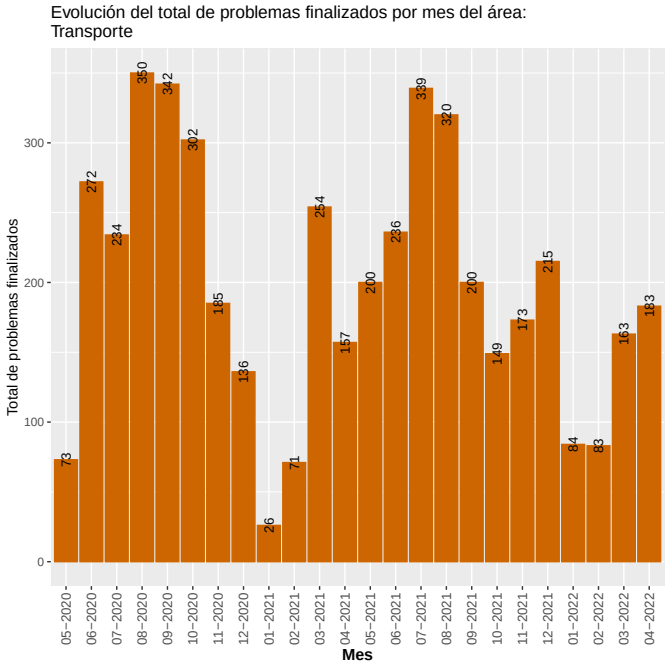
5.2.4 Calles y veredas



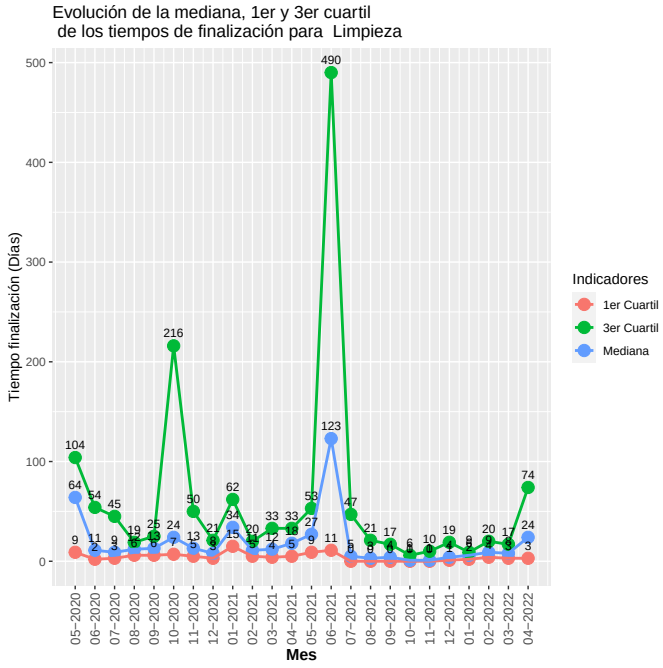


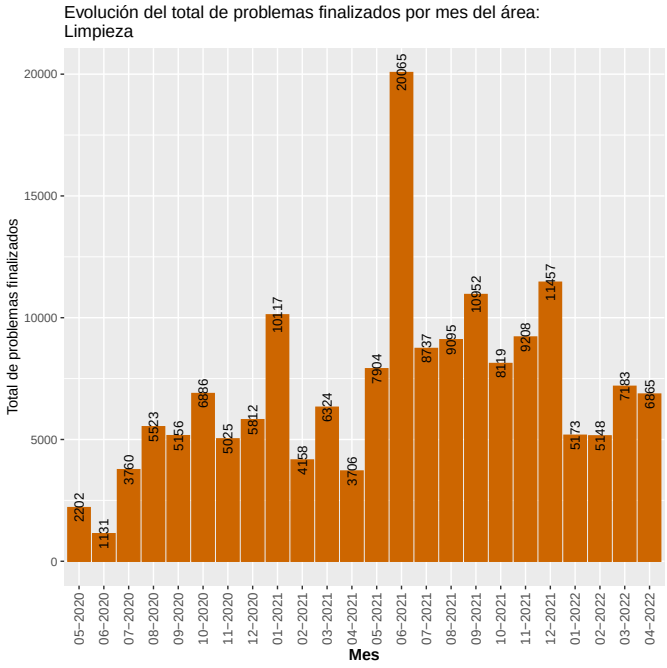
5.2.5 Transporte



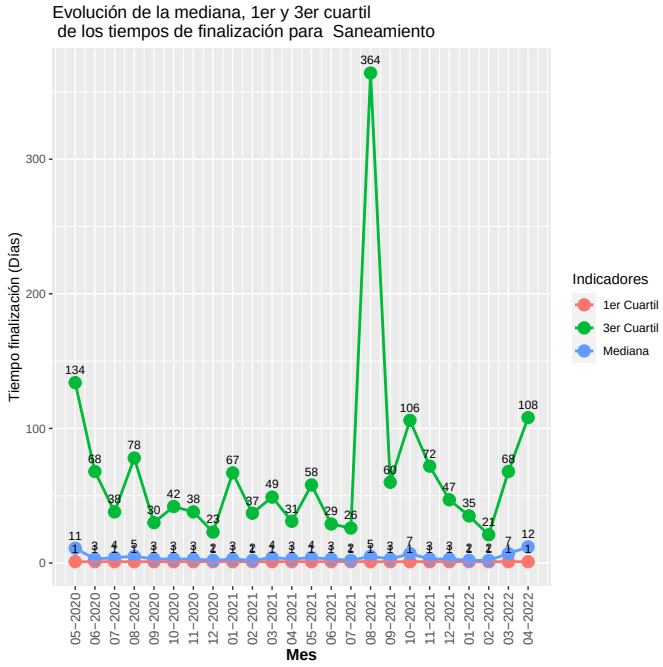


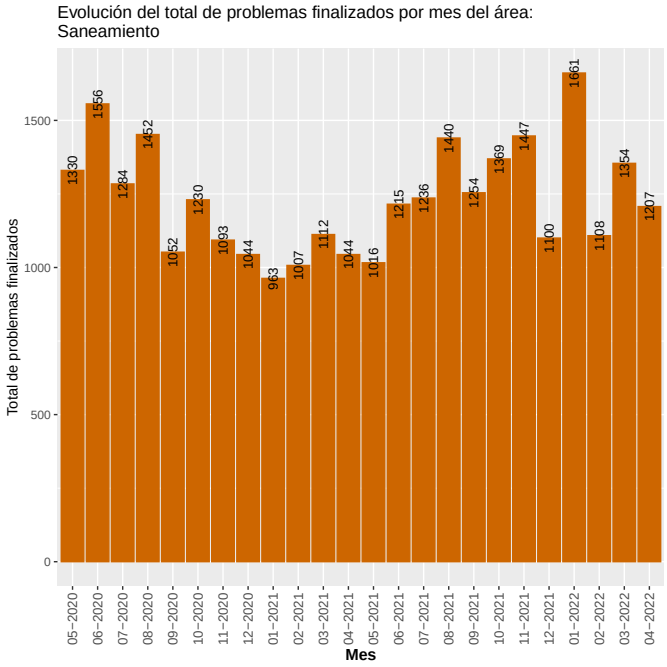
5.2.6 Limpieza



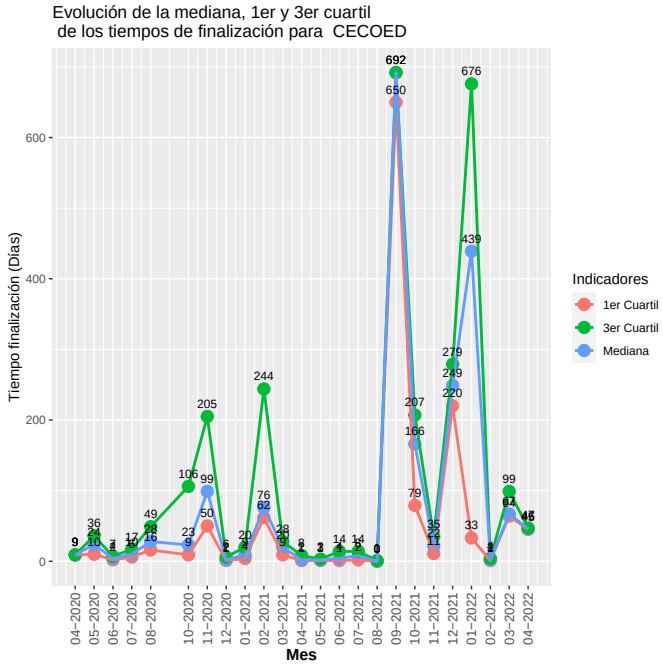


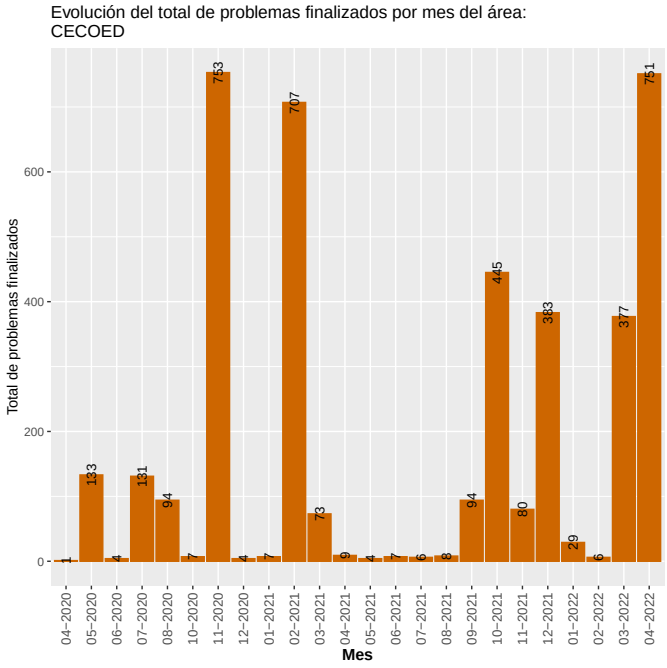
5.2.7 Saneamiento



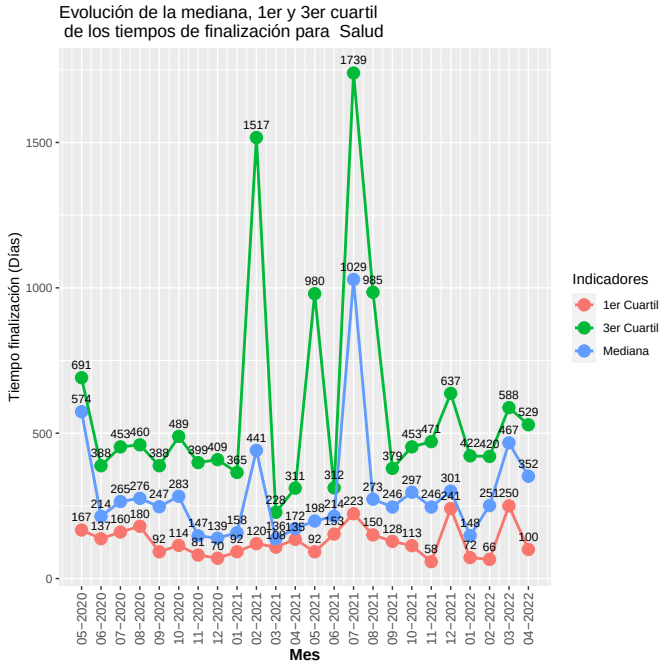


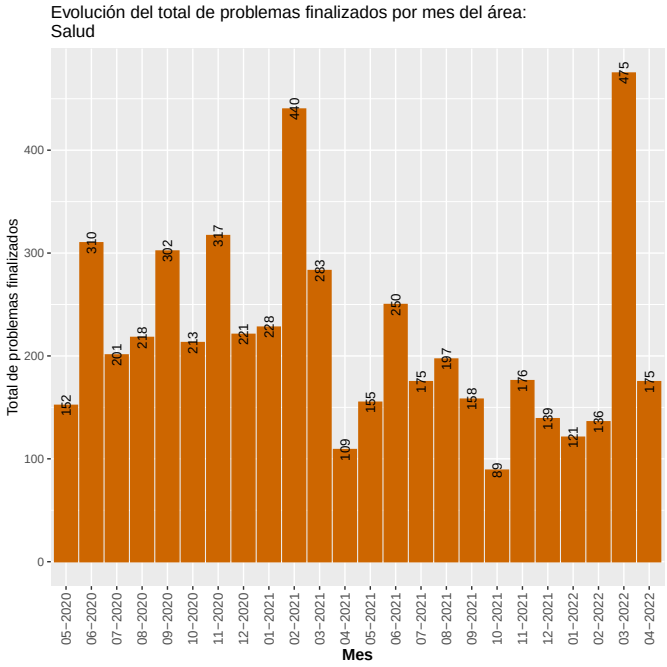
5.2.8 CECOED



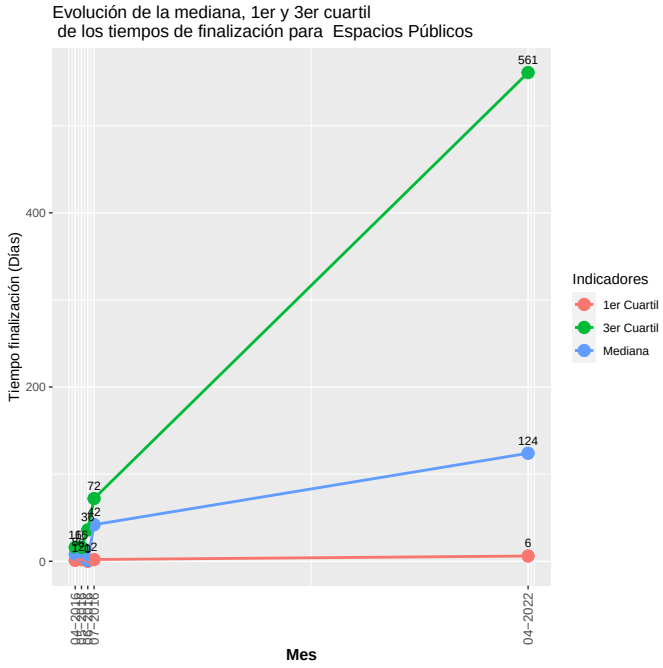


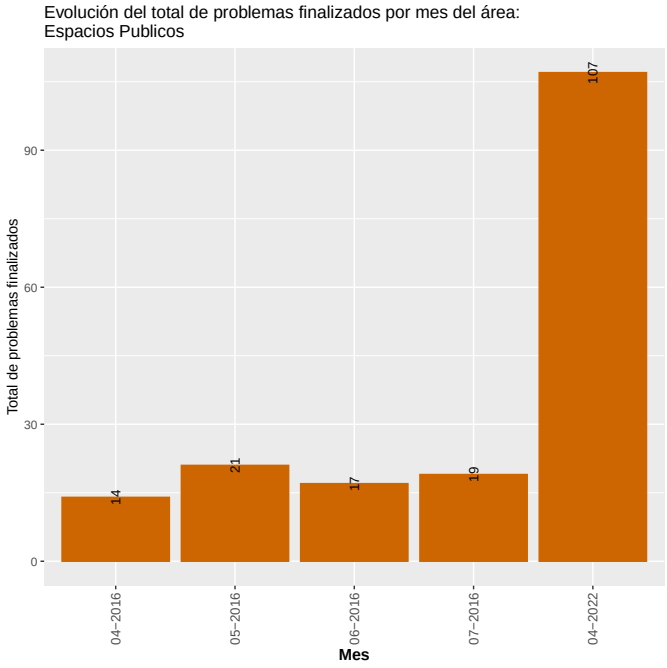
5.2.9 Salud



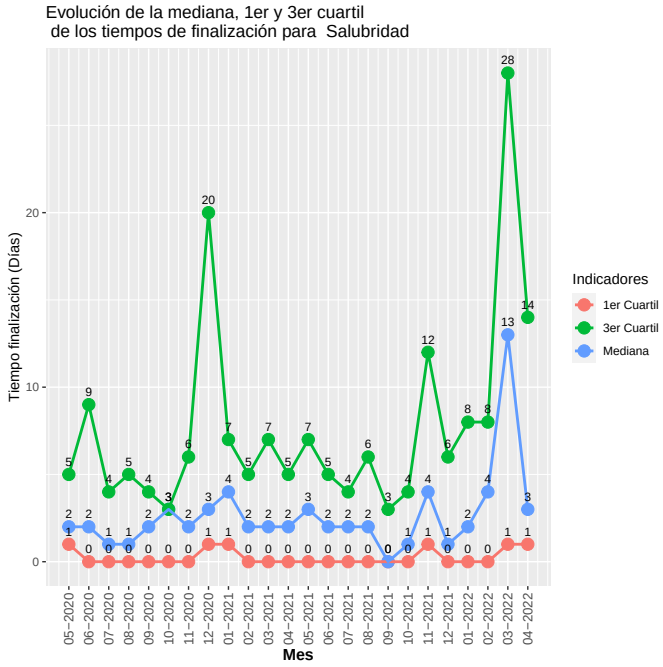


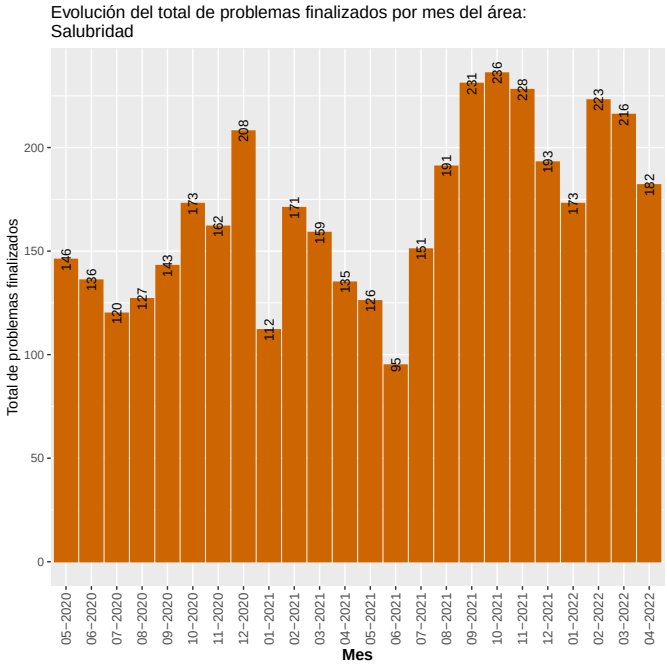
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





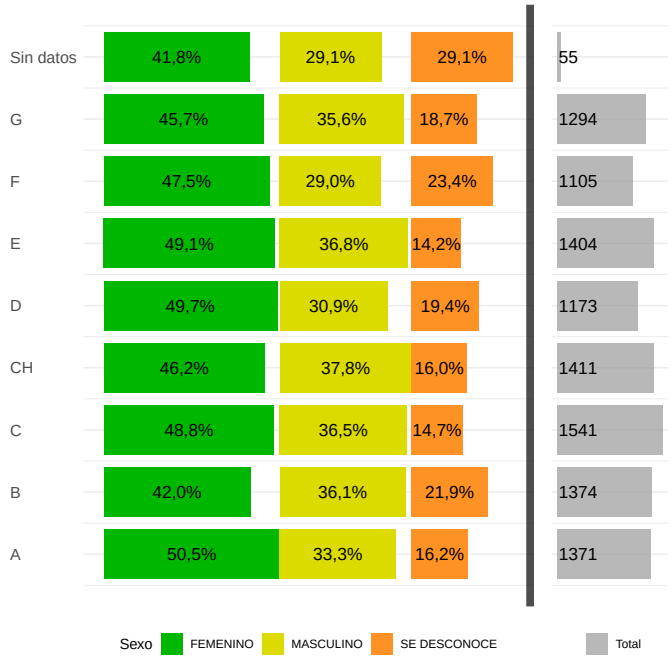
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/04/2022 al 30/04/2022 desagregados según el sexo[2] declarado por la persona que registró el problema. Estos resultados se muestran en gráficos de barra, donde el total de problemas registrados en el período corresponde a las barras grises y el porcentaje de problemas registrado por mujeres, hombres y personas que no brindaron este dato se representan en barras de colores (Ver gáficos 5 y 7).

Para el período 01/04/2022 al 30/04/2022 se registraron 11870 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1142 (9.6%) que fueron realizados de oficio por el funcionariado de la IM y otros que corresponden a personas de jurídica comercial, en estos casos no tiene relevancia la variable sexo.

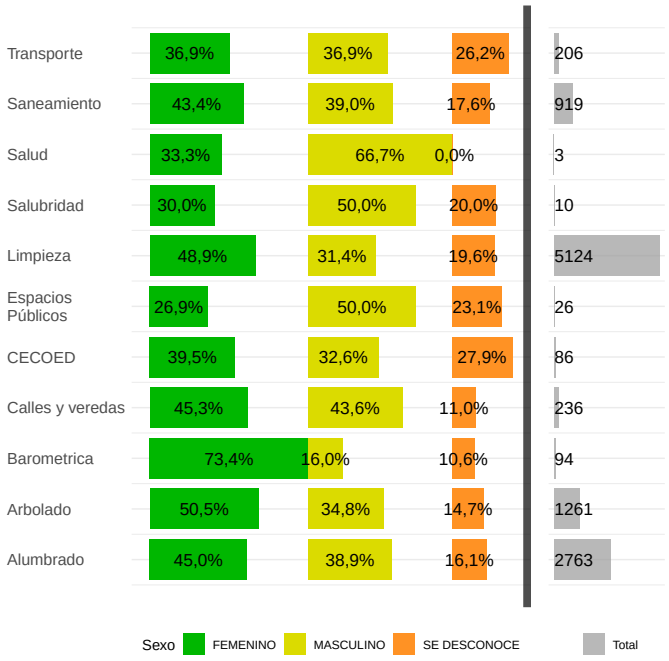
De los 10728 problemas resultantes, 5084 (47.4%) corresponden a mujeres, 3725 (34.7%) corresponden a hombres y 1919 (17.9%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/04/2022 al 30/04/2022 por Municipo según sexo.



[2]Los valores actuales de género corresponde al sexo biológico dado que son los datos que se han obtenido de los sistemas corporativos. Estamos en proceso de realizar las modificaciones en los sistemas corporativos para tener sexo/género con los valores: Mujer, Hombre, Mujer Trans, Hombre Trans, Otro, Se desconoce

Figura 6: Distribución de problemas ingresados en el período 01/04/2022 al 30/04/2022 por área según sexo.



6.1 Evolución de reclamos por área discriminado por sexo

En este apartado se muestra la evolución de los porcentajes de problemas desagregado por sexo para cada una de las áreas.

Figura 7: Evolución por área de los porcentajes de problemas asociados a cada sexo.