Análisis SUR

Fuente: SUR

Unidad de Estadística
Servicio de Gestión Estratégica
Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente

Julio, 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 31-Julio-2022 . . . 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 31-Julio-2022 . . . 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 31-Julio-2022 . . . 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 31-Julio-2022 . . . 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/07/2022 al 31/07/2022) . . . 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/07/2022 al 31/07/2022) 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 31-Julio-2022

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	5662	14233	19895	28	72
Desarrollo Social	165	7085	7250	2	98
Desarrollo Urbano	2813	25072	27885	10	90
Movilidad	1051	3427	4478	23	77
Municipios	192	362	554	35	65
Secretaria General	407	65	472	86	14
TOTAL	10290	50244	60534	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 31-Julio-2022

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	**2011**	0	2	2
	2012	2	60	62
	2013	4	51	55
	2014	1	65	66
	2015	21	85	106
	2016	185	113	298
	2017	116	474	590
	2018	228	524	752
	2019	346	1038	1384
	2020	309	1805	2114
	2021	1359	3397	4756
	2022	3091	6619	9710
Desarrollo Social	**2016**	0	975	975
	2017	11	805	816
	2018	0	847	847
	2019	8	1220	1228
	2020	15	801	816
	2021	68	1331	1399
	2022	63	1106	1169
Desarrollo Urbano	**2012**	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	468	472
	2015	8	959	967
	2016	32	1159	1191
	2017	52	1398	1450
	2018	72	1536	1608
	2019	109	2780	2889
	2020	174	3343	3517
	2021	380	6183	6563
	2022	1982	6996	8978
Movilidad	**2012**	0	43	43
	2013	0	45	45
	2014	4	158	162
	2015	20	135	155
	2016	0	244	244
	2017	3	264	267
	2018	15	467	482
	2019	88	508	596
	2020	206	281	487
	2021	349	425	774
	2022	366	857	1223
Municipios	**2011**	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	26	86	112
	2014	0	6	6
	2015	1	5	6
	2016	0	3	3
	2017	100	41	141
	2018	1	4	5
	2019	0	5	5
	2020	0	9	9
	2021	4	15	19
	2022	60	160	220
Secretaría General	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	214	50	264
TOTAL	—	10290	50244	60534

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 31-Julio-2022

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Alumbrado	539	5618	6157	9	91
Arbolado	1734	18413	20147	9	91
Barometrica	128	355	483	27	73
CECOED	407	65	472	86	14
Calles y veredas	1039	2325	3364	31	69
Espacios Publicos	540	169	709	76	24
Limpieza	5070	9203	14273	36	64
Salubridad	0	48	48	0	100
Salud	165	7037	7202	2	98
Saneamiento	656	5037	5693	12	88
Transporte	12	1974	1986	1	99
TOTAL	10290	50244	60534	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 31-Julio-2022

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Alumbrado	**2016**	0	31	31
	2017	0	93	93
	2018	0	205	205
	2019	0	405	405
	2020	0	418	418
	2021	0	1376	1376
	2022	539	3090	3629
Arbolado	**2014**	4	322	326
	2015	8	884	892
	2016	32	1041	1073
	2017	51	1237	1288
	2018	52	1266	1318
	2019	62	2316	2378
	2020	58	2884	2942
	2021	223	4740	4963
	2022	1244	3723	4967
Barometrica	**2011**	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	26	86	112
	2014	0	6	6
	2015	1	4	5
	2016	0	3	3
	2017	36	35	71
	2018	1	4	5
	2019	0	5	5
	2020	0	9	9
	2021	4	15	19
	2022	60	160	220
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	214	50	264
Calles y veredas	**2012**	0	112	112
	2013	0	226	226
	2014	4	304	308
	2015	20	210	230
	2016	0	306	306
	2017	3	293	296
	2018	15	263	278
	2019	88	126	214
	2020	206	87	293
	2021	349	114	463
	2022	354	284	638
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	47	28	75
	2020	116	32	148
	2021	157	53	210
	2022	199	39	238
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	85	405	490
	2018	144	390	534
	2019	276	692	968
	2020	263	1052	1315
	2021	1323	1991	3314
	2022	2979	4663	7642
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	46	46
Salud	**2016**	0	975	975
	2017	11	805	816
	2018	0	847	847
	2019	8	1220	1228
	2020	15	801	816
	2021	68	1329	1397
	2022	63	1060	1123
Saneamiento	**2012**	2	60	62
	2013	4	51	55
	2014	1	65	66
	2015	21	85	106
	2016	185	106	291
	2017	95	75	170
	2018	84	134	218
	2019	70	346	416
	2020	46	753	799
	2021	36	1406	1442
	2022	112	1956	2068
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	252	252
	2019	0	413	413
	2020	0	203	203
	2021	0	325	325
	2022	12	717	729
TOTAL	—	10290	50244	60534

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/07/2022 al 31/07/2022, 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 01/07/2022 al 31/07/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/07/2022 al 31/07/2022. 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 01/07/2022 al 31/07/2022.

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 01/07/2022 al 31/07/2022. 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 (01/07/2022 al 31/07/2022)

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	6171	5009	3523	57	81
Desarrollo Social	341	541	117	34	159
Desarrollo Urbano	2671	2579	1274	48	97
Movilidad	393	309	65	17	79
Municipios	144	121	45	31	84
Secretaria General	59	38	5	8	64
TOTAL	9779	8597	5029	51	88

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/07/2022 al 31/07/2022)

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	1971	1727	1113	56	88
Arbolado	579	667	127	22	115
Barometrica	144	121	45	31	84
CECOED	59	38	5	8	64
Calles y veredas	251	330	61	24	131
Espacios Publicos	46	26	16	35	57
Limpieza	4841	3786	2766	57	78
Salubridad	139	141	103	74	101
Salud	202	400	14	7	198
Saneamiento	1330	1223	757	57	92
Transporte	217	138	22	10	64
TOTAL	9779	8597	5029	51	88

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)

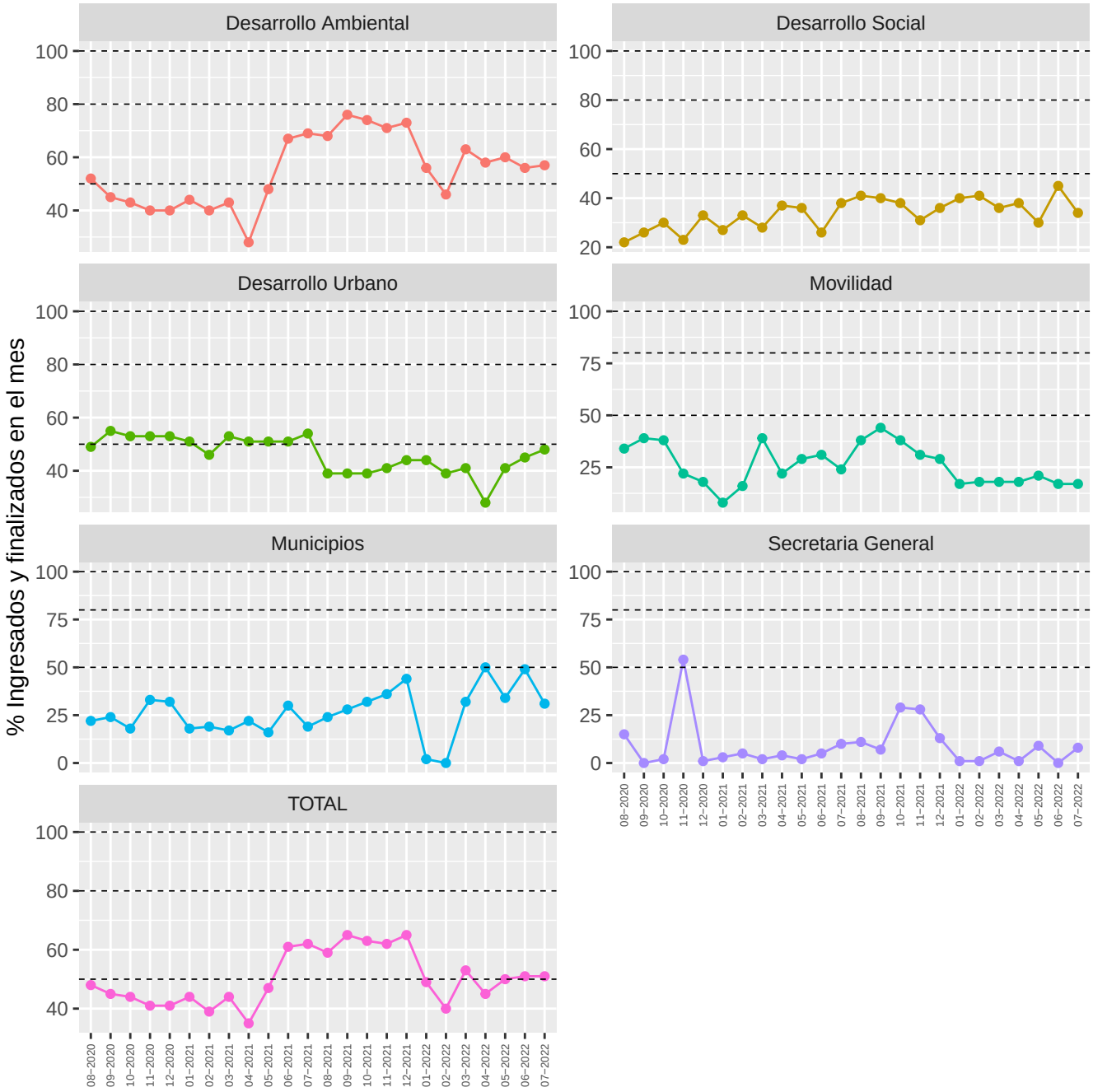
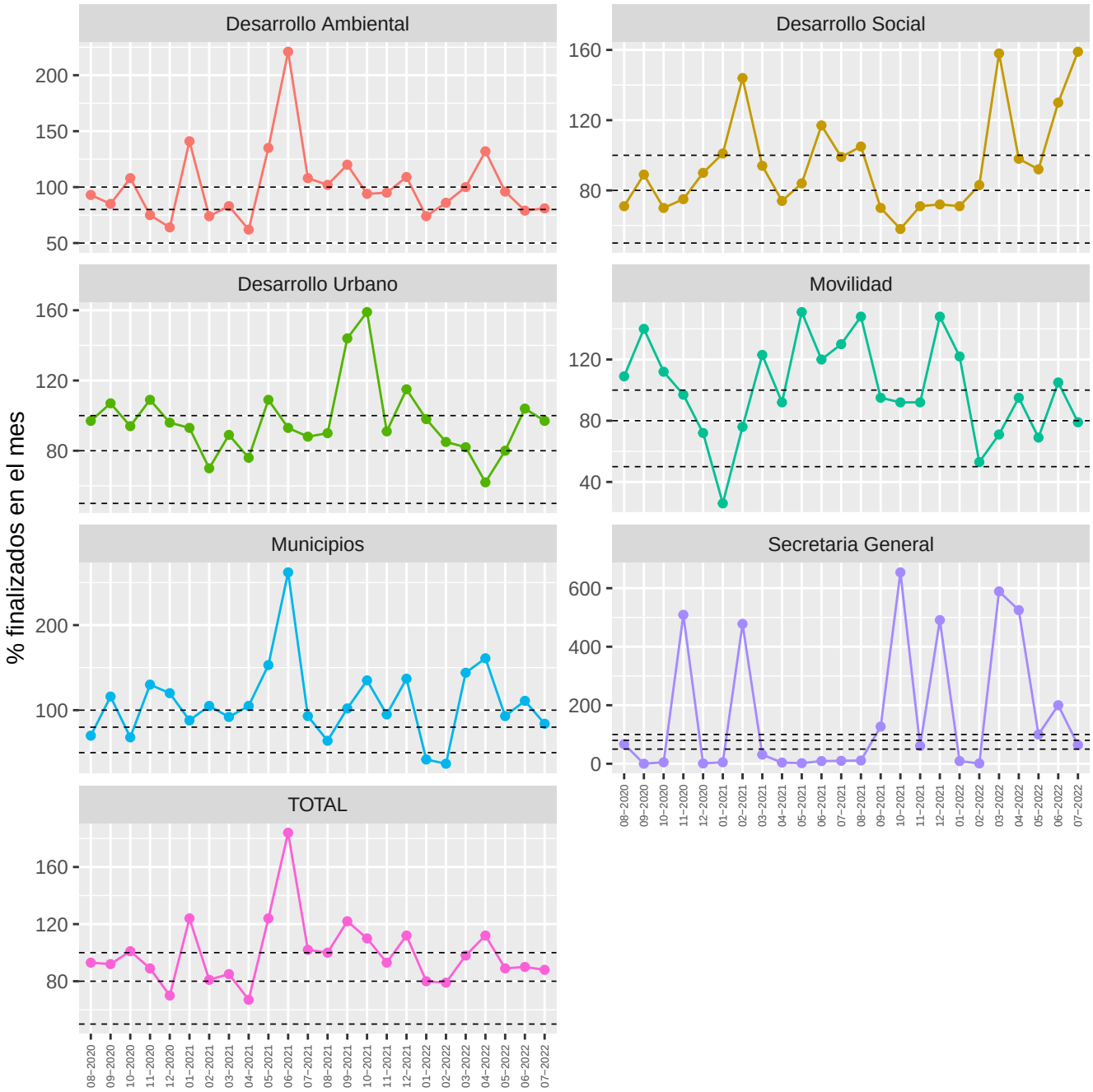


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

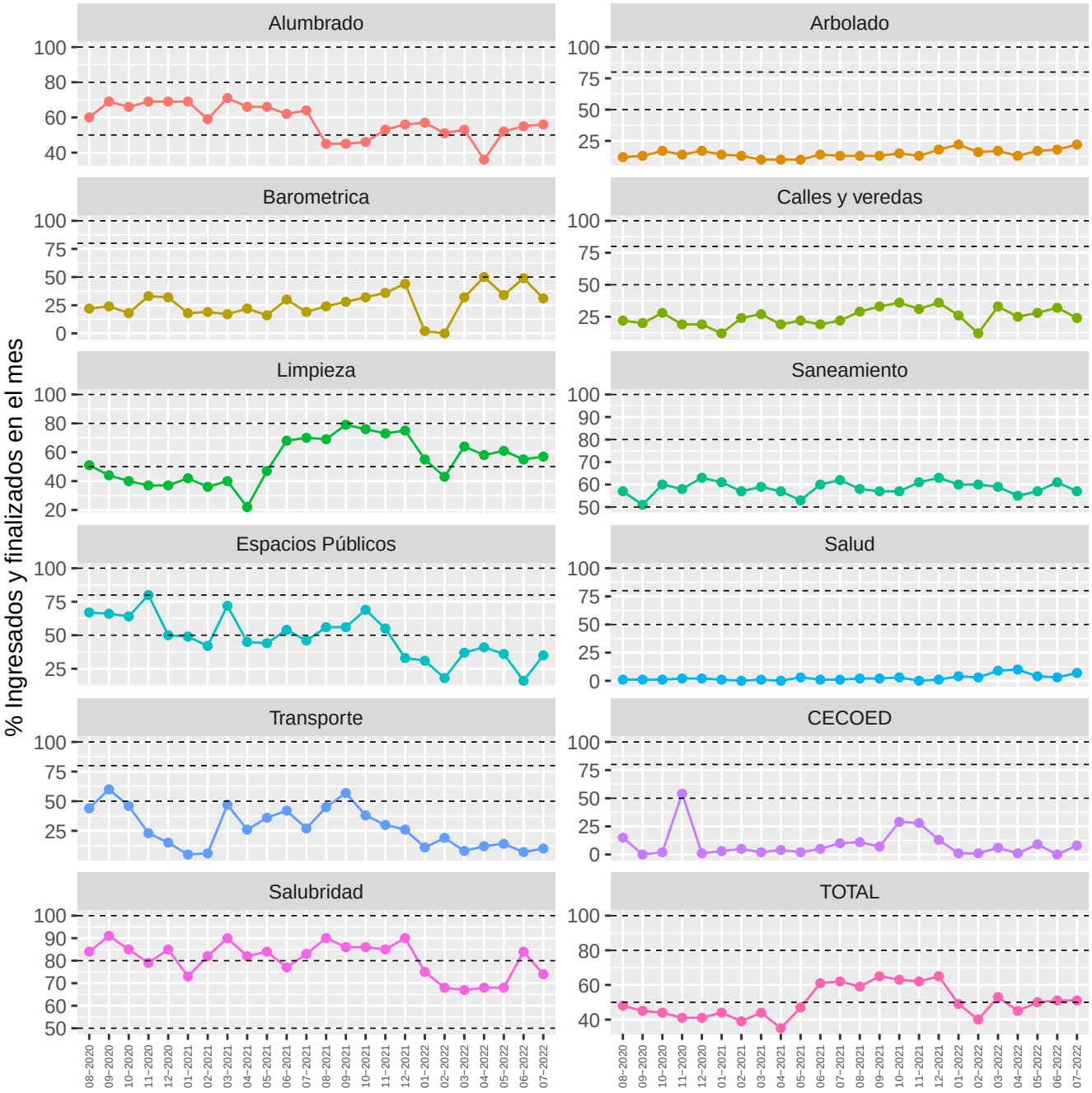
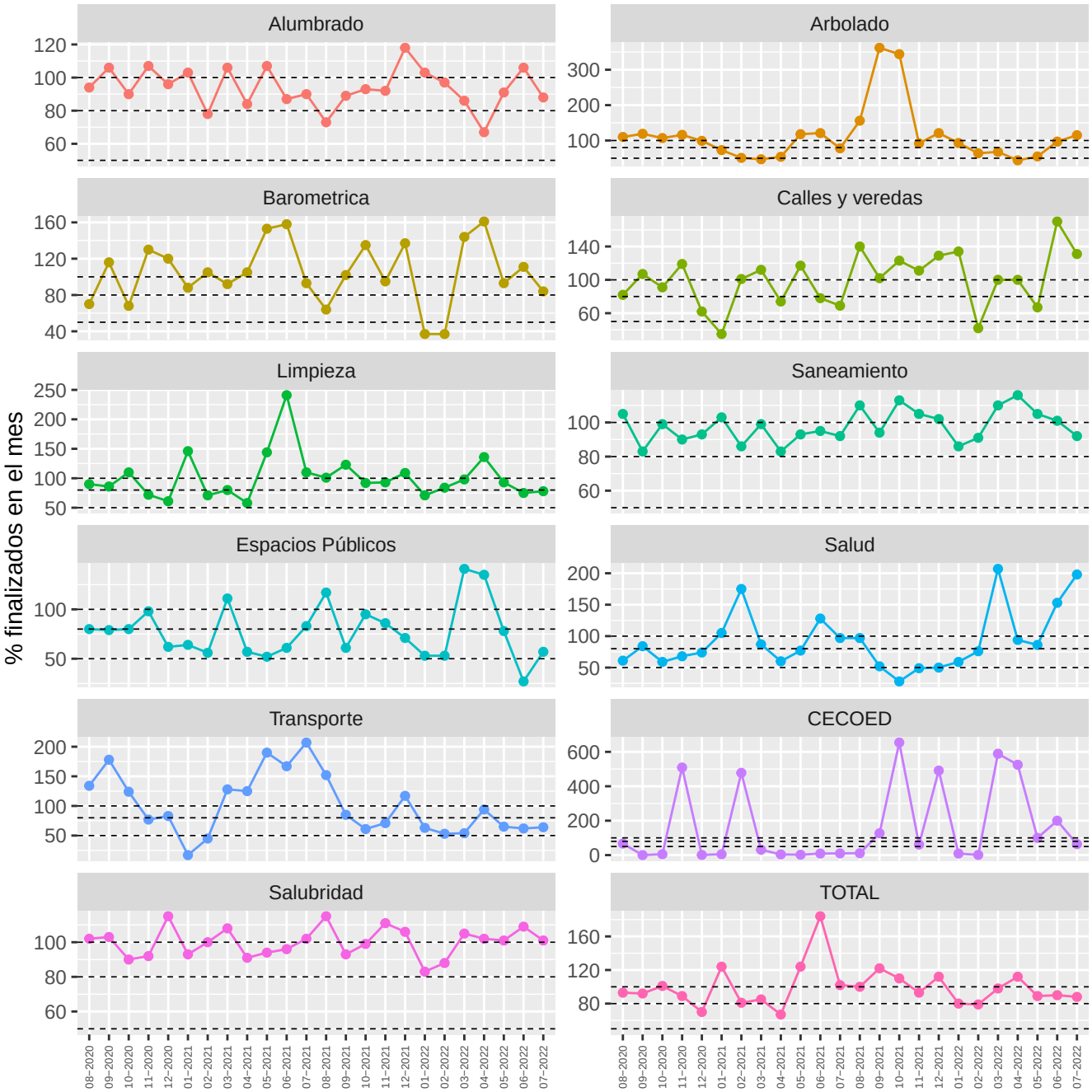


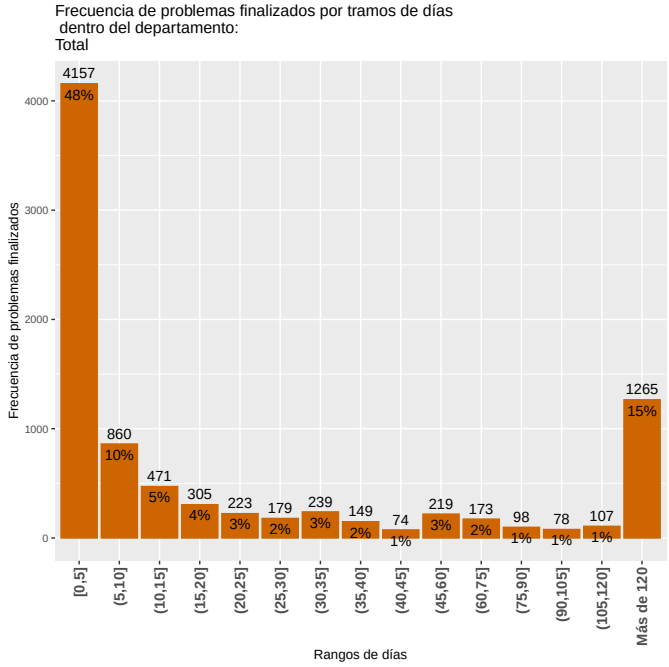
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

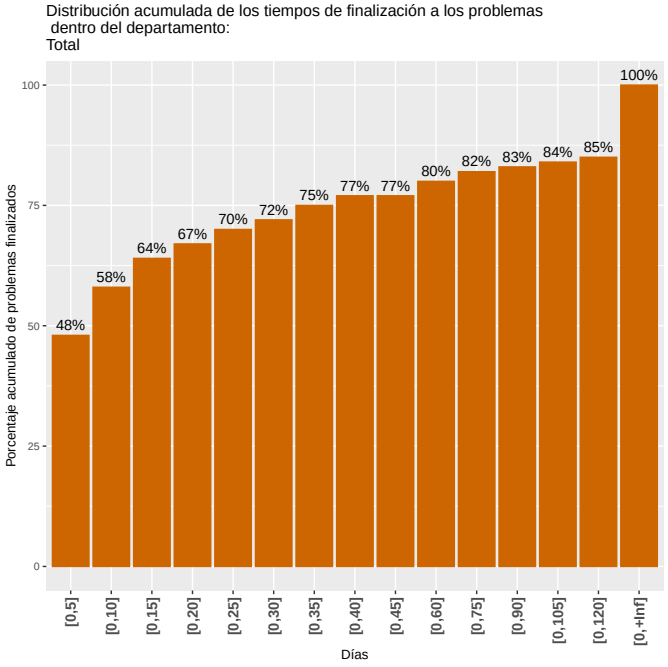


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/07/2022 al 31/07/2022), 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.





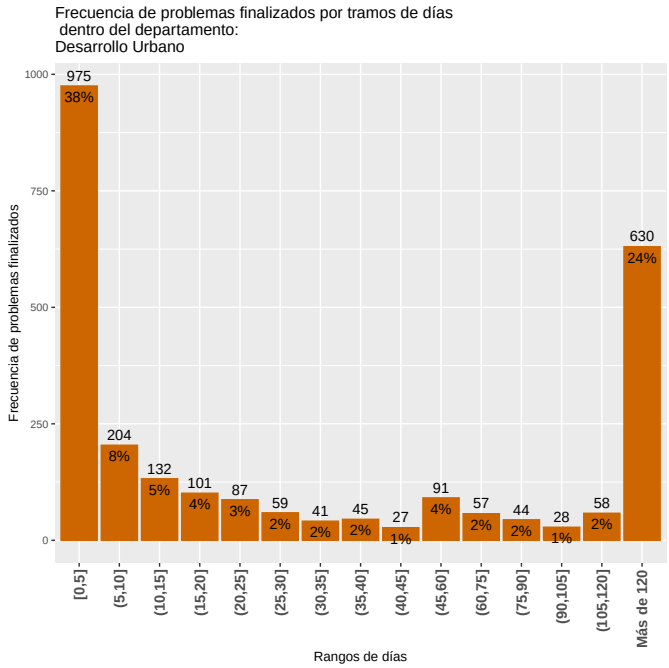
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

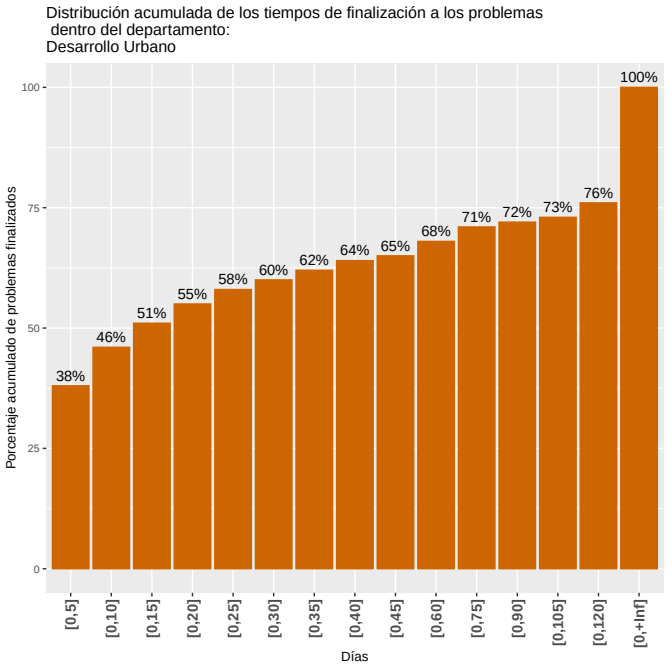
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

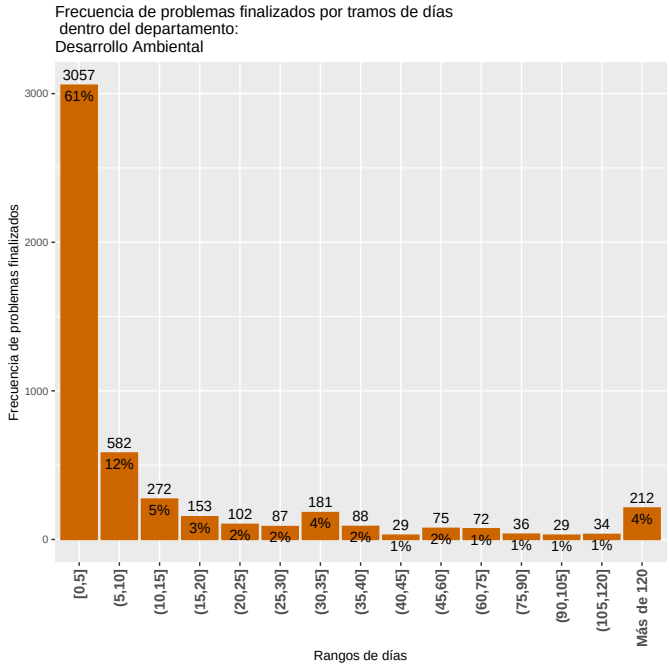
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	4	27	13	2815	5009
Desarrollo Social	0	18	226	304	468	2116	541
Desarrollo Urbano	0	2	15	161	119	2925	2579
Movilidad	0	18	49	153	108	2216	309
Municipios	1	10	17	59	133	204	121
Secretaria General	0	8	18	20	29	49	38
Total	0	2	6	90	36	2925	8597

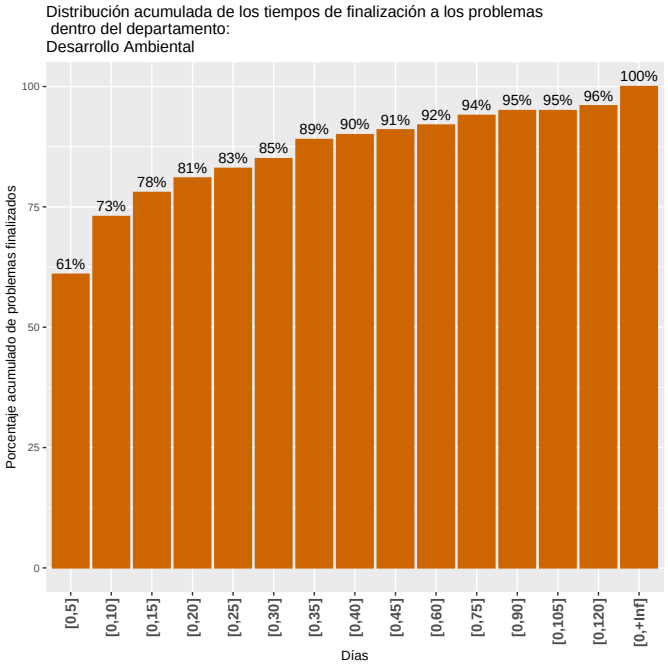
4.1.1 Desarrollo urbano



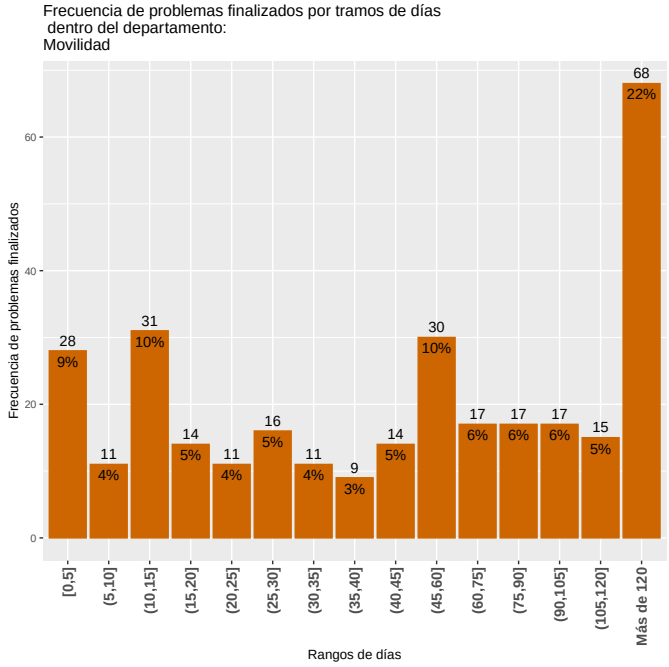


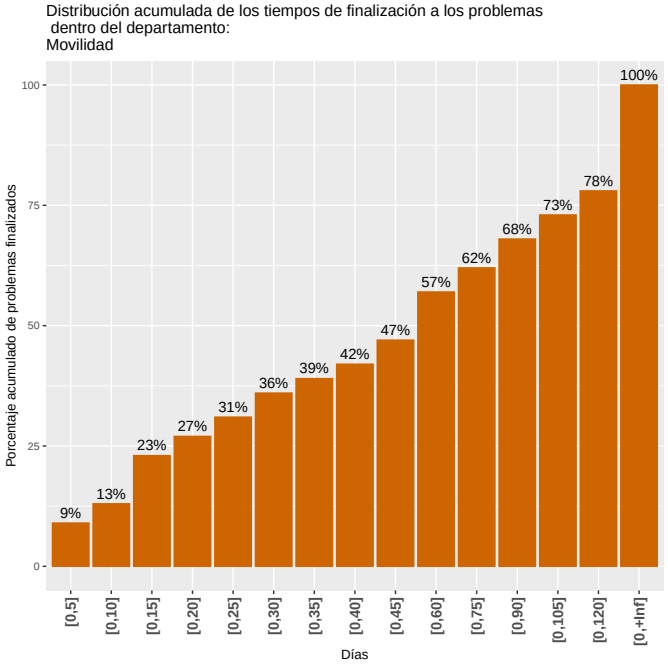
4.1.2 Desarrollo ambiental



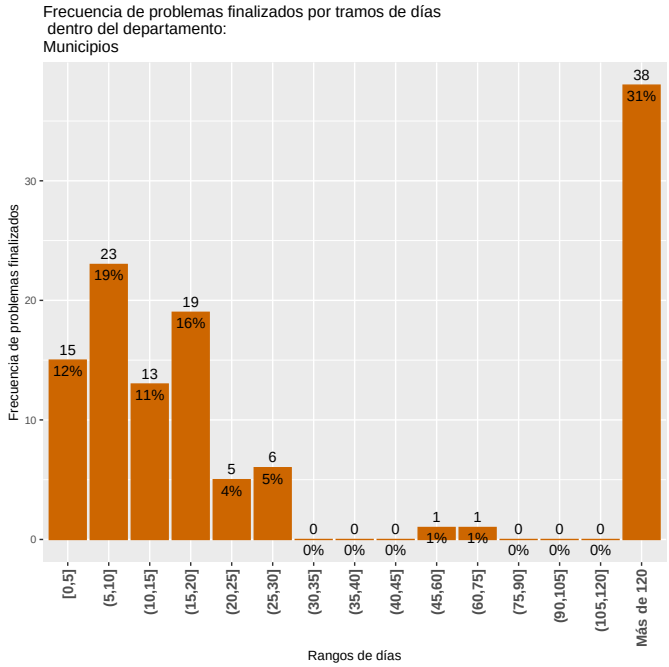


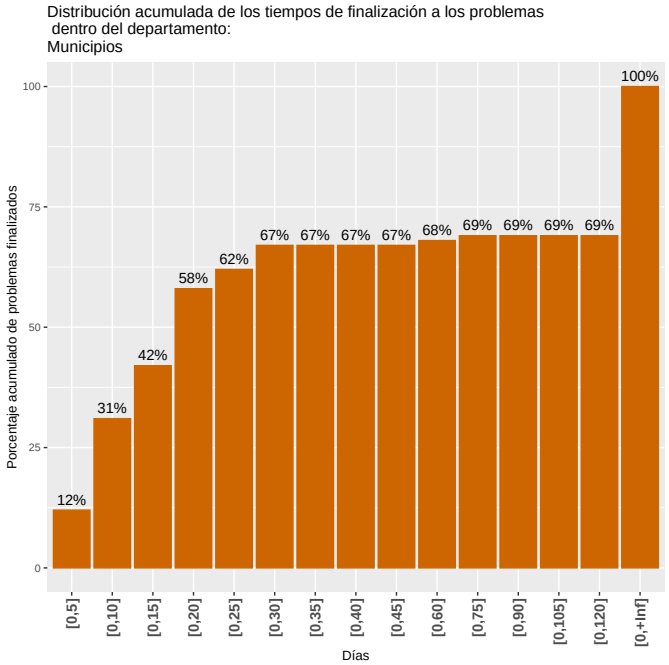
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





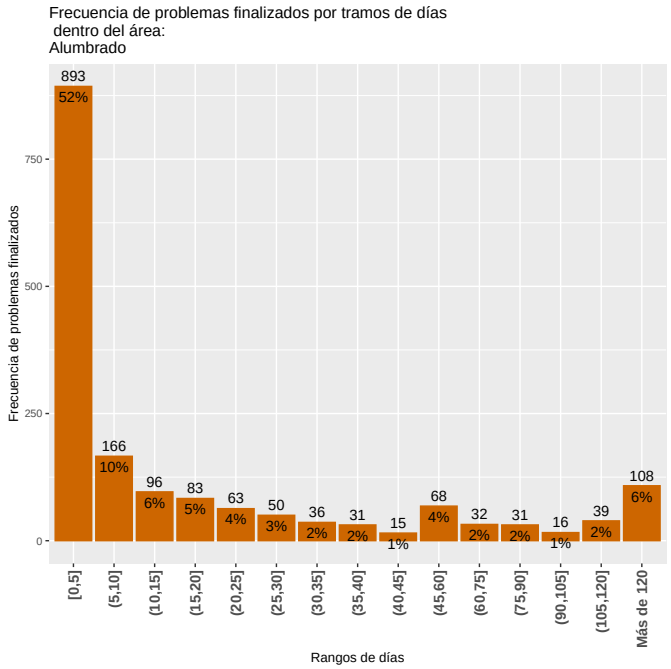
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

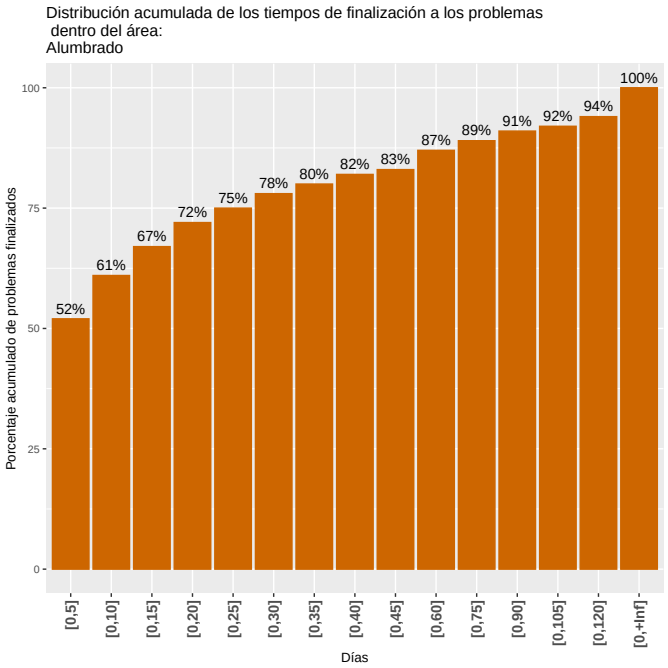
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

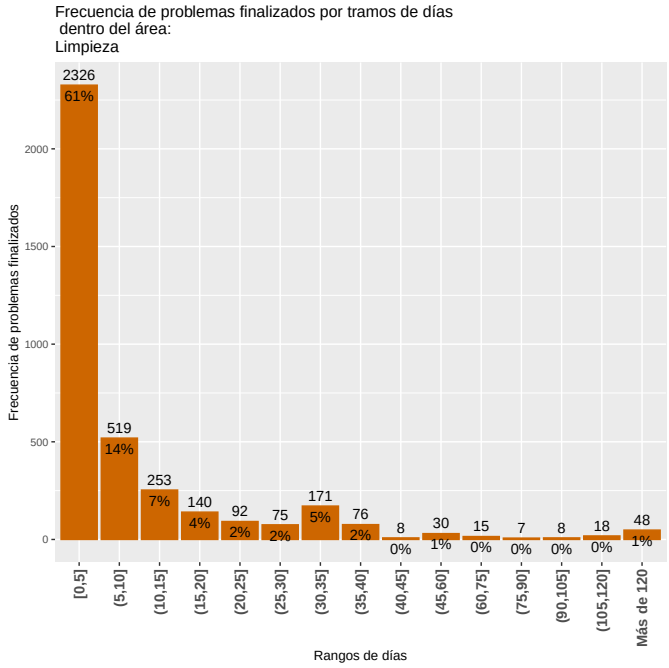
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	5	31	25	1914	1727
Arbolado	0	40	228	469	601	2925	667
Barometrica	1	10	17	59	133	204	121
Calles y veredas	0	22	73	258	178	2216	330
CECOED	0	8	18	20	29	49	38
Espacios Publicos	0	1	8	46	66	295	26
Limpieza	0	2	4	11	10	634	3786
Salubridad	0	1	4	8	11	64	141
Salud	0	155	340	409	520	2116	400
Saneamiento	0	1	3	75	53	2815	1223
Transporte	5	27	49	69	98	374	138
Total	0	2	6	90	36	2925	8597

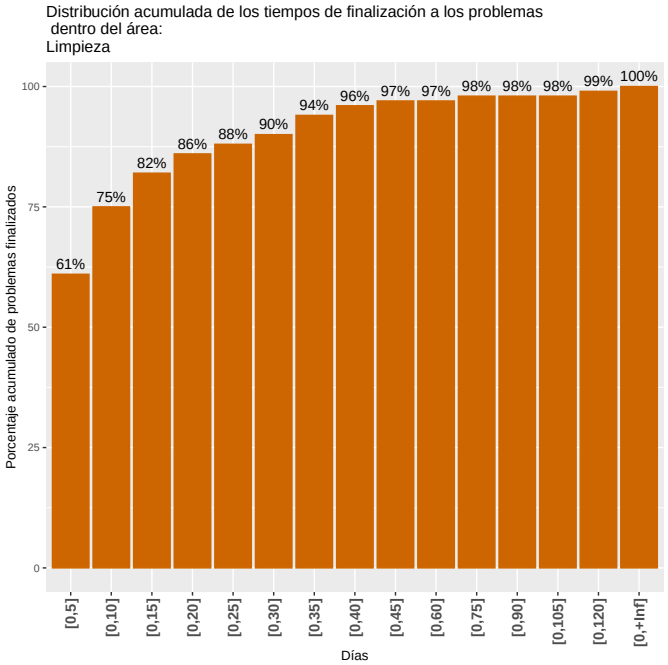
4.2.1 Alumbrado



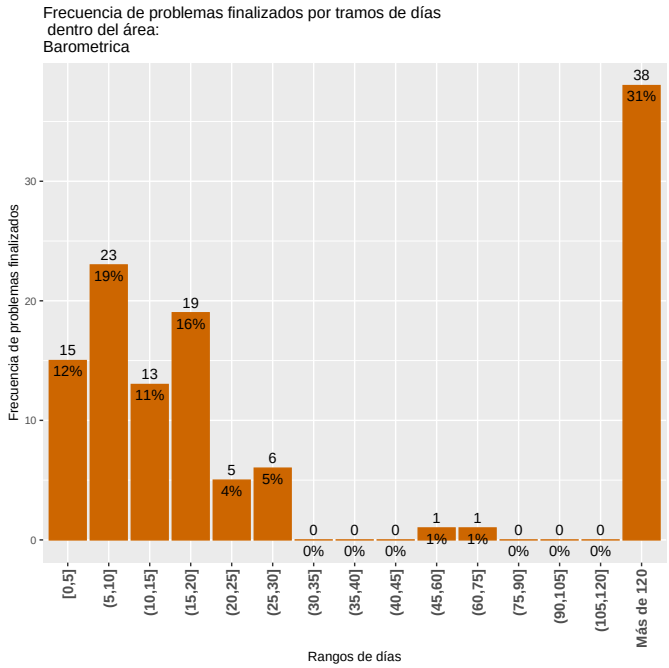


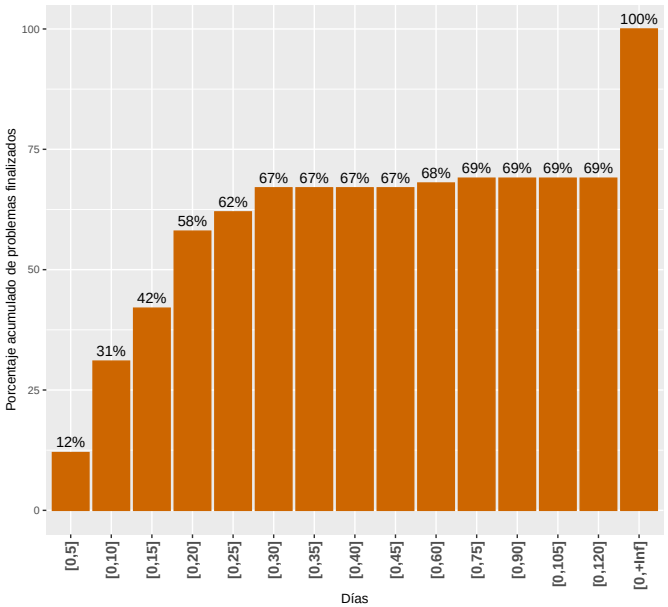
4.2.2 Limpieza



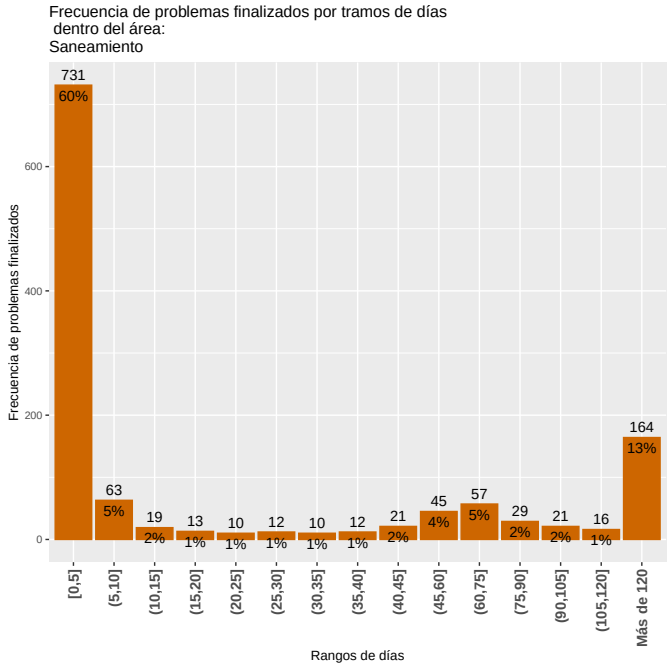


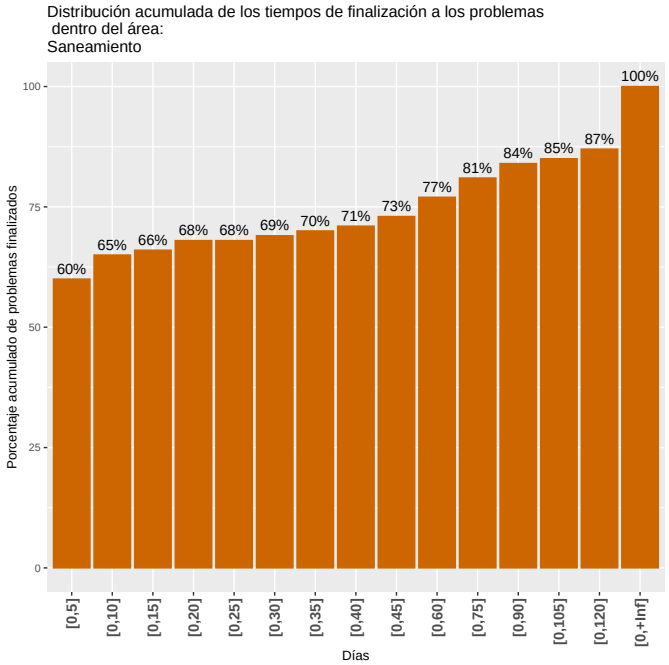
4.2.3 Barométrica



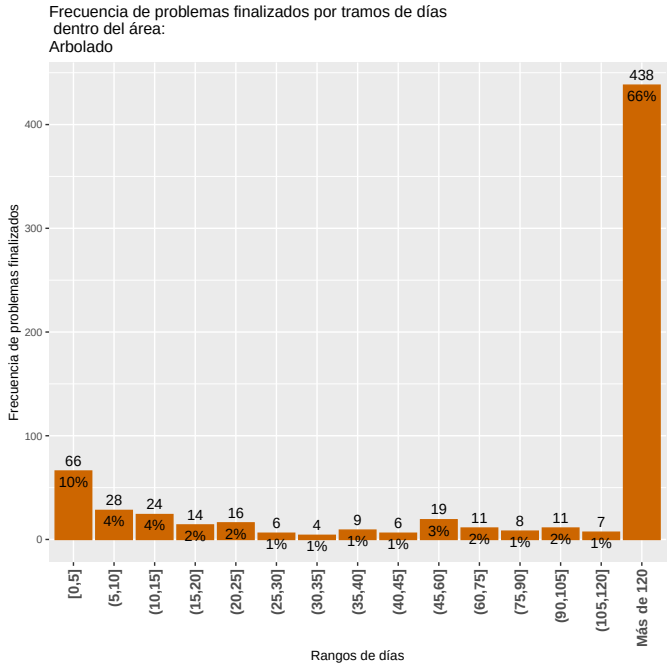


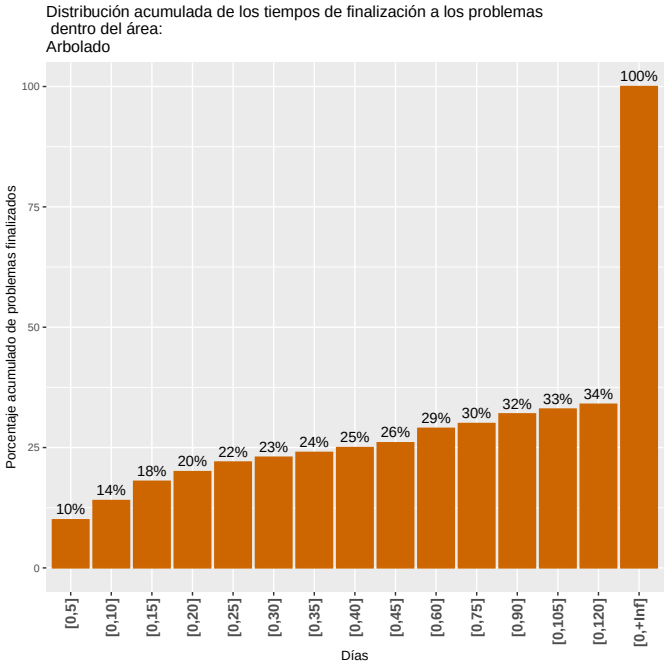
4.2.4 Saneamiento



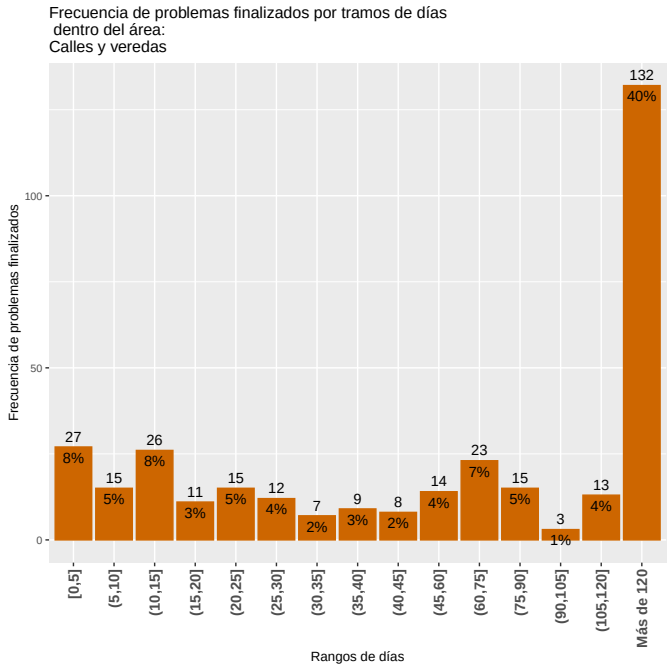


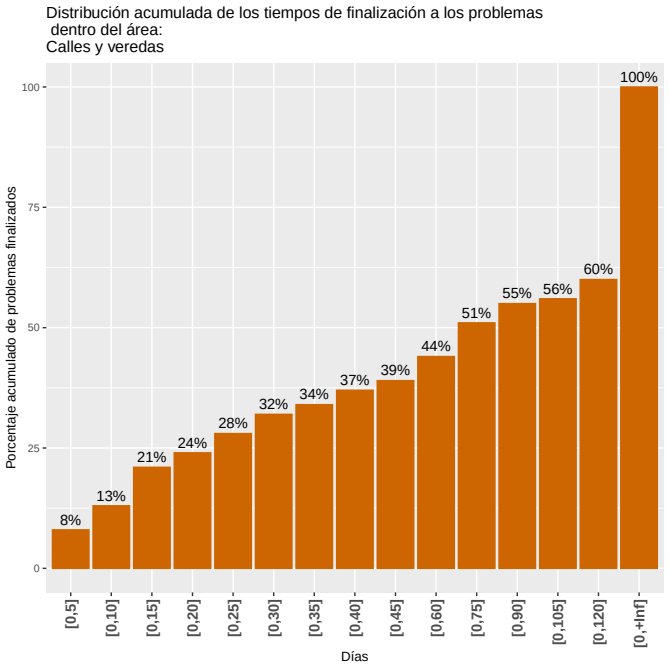
4.2.5 Arbolado



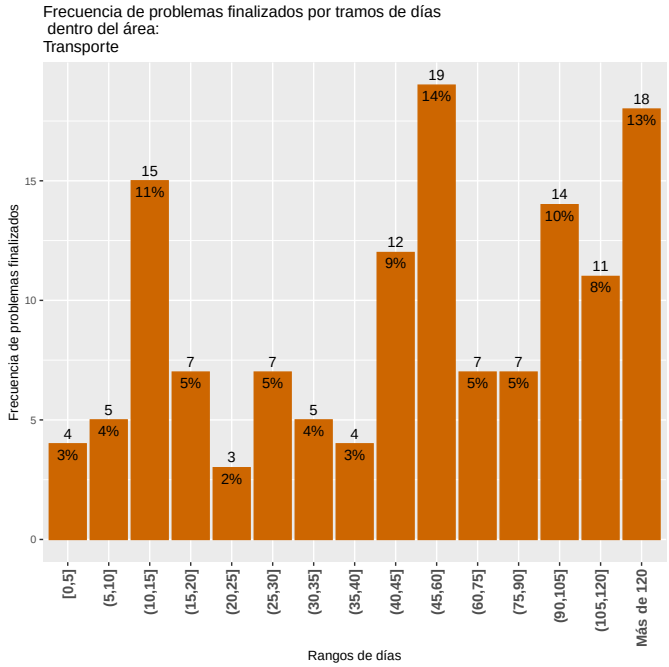


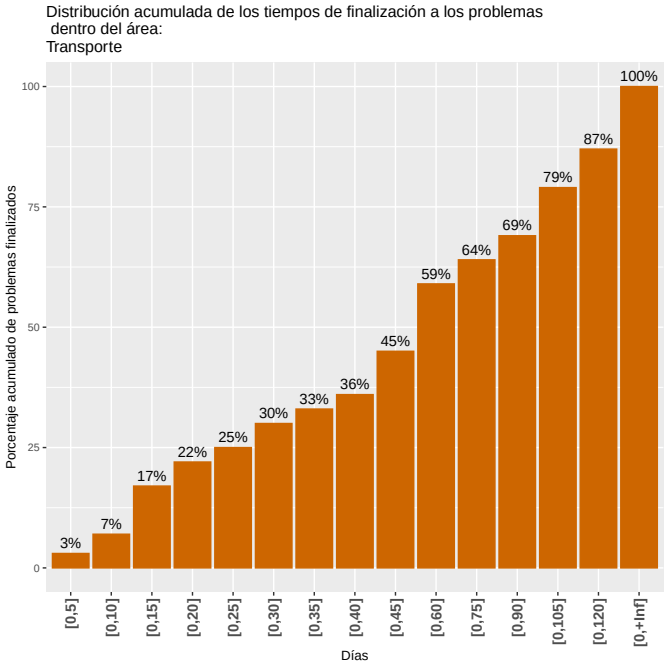
4.2.6 Calles y veredas



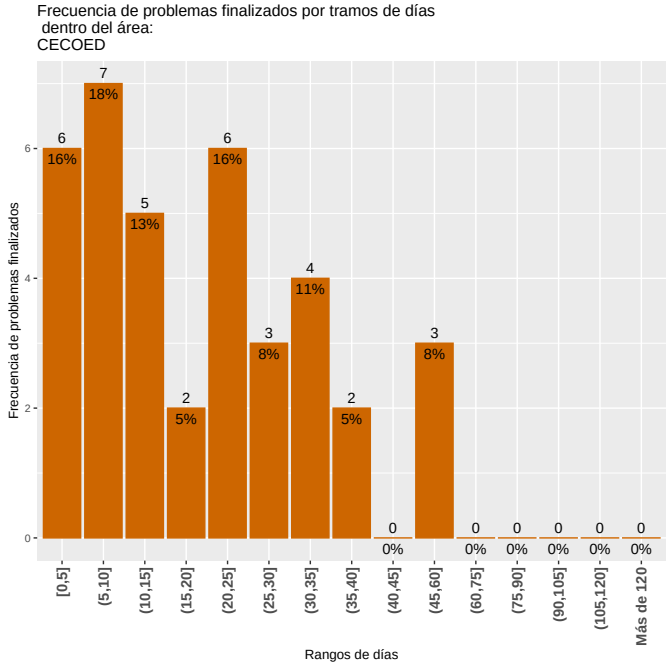


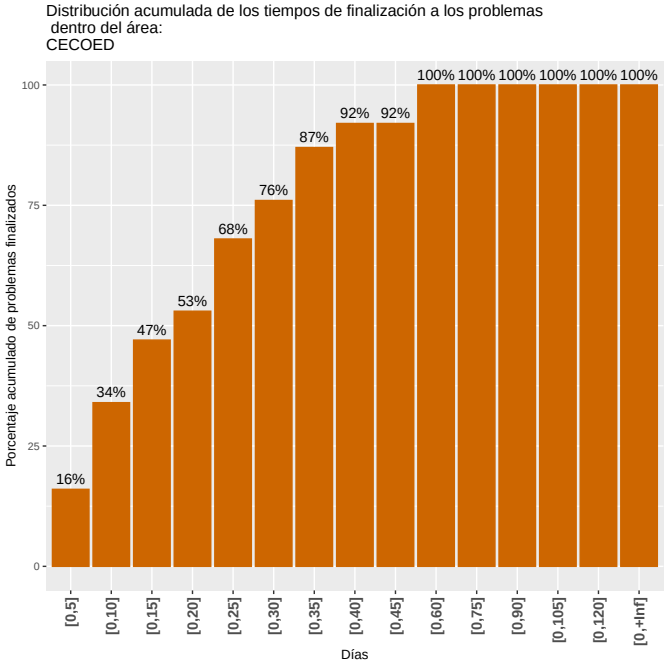
4.2.7 Transporte



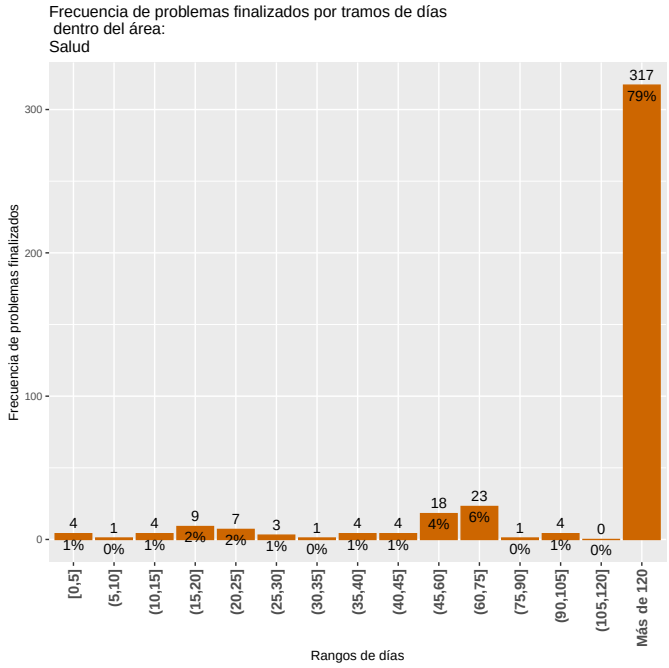


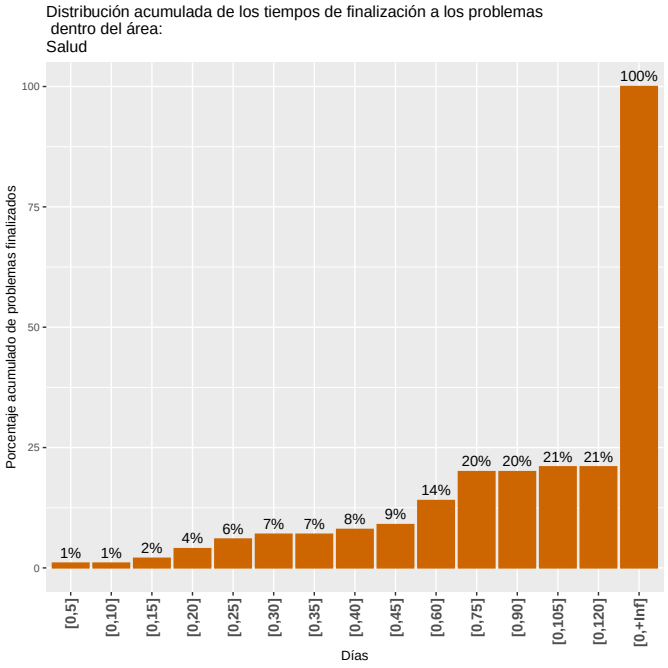
4.2.8 CECOED



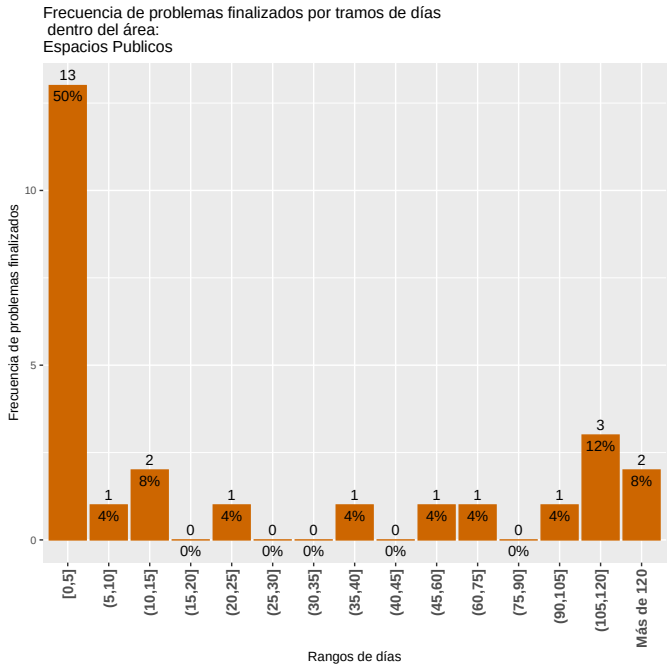


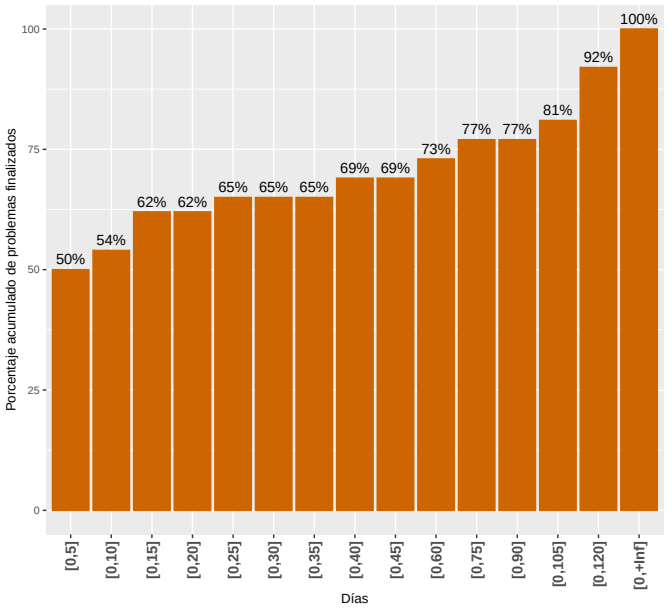
4.2.9 Salud



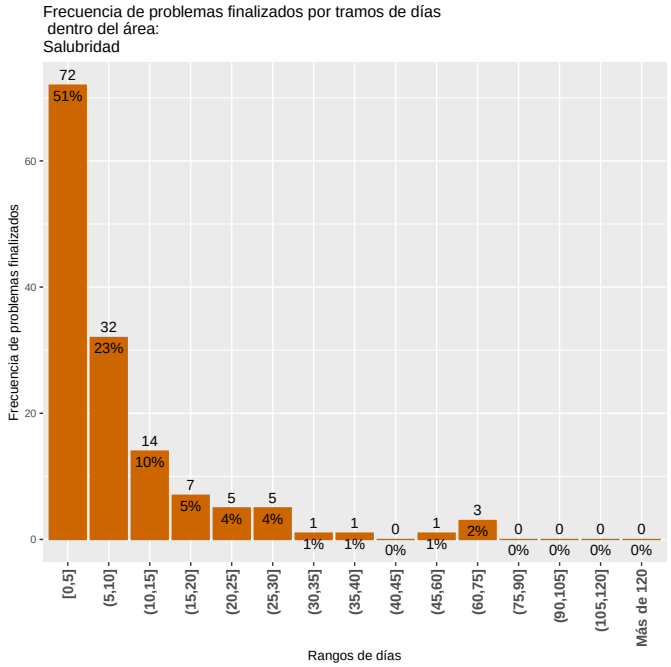


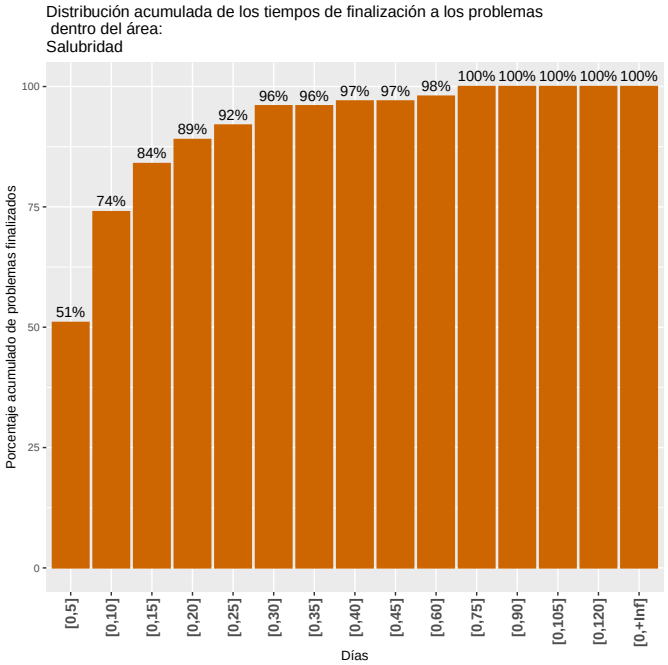
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

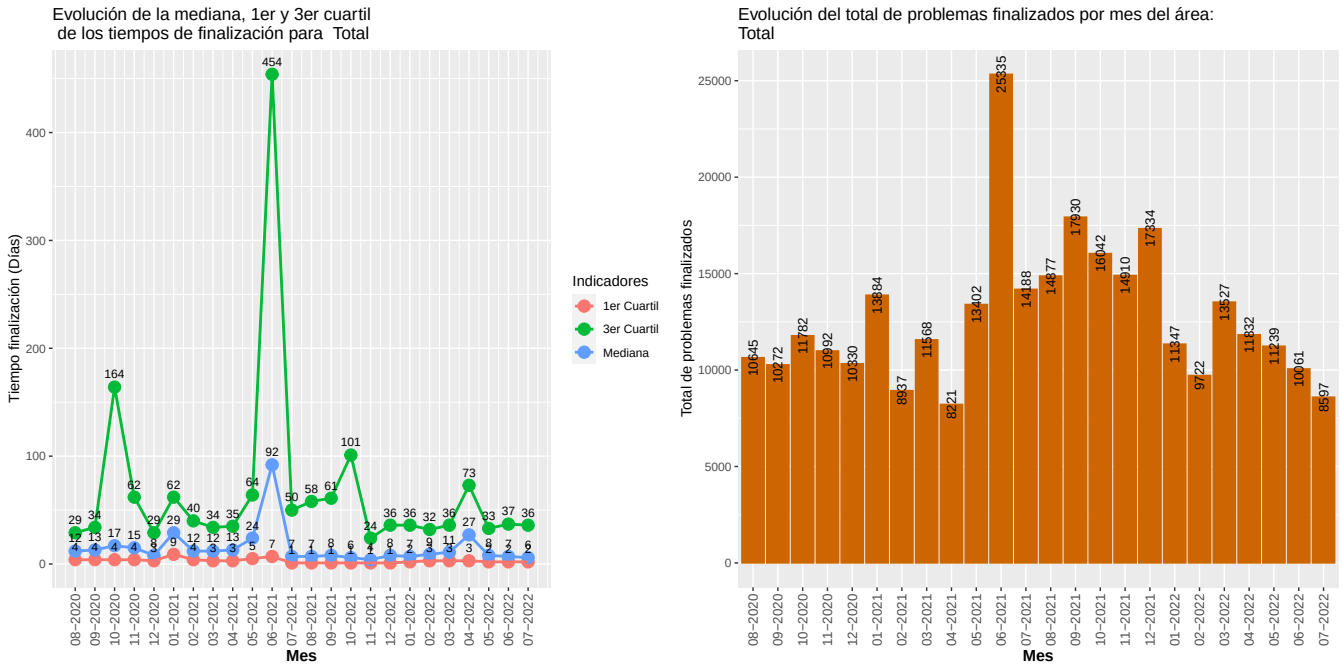




5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

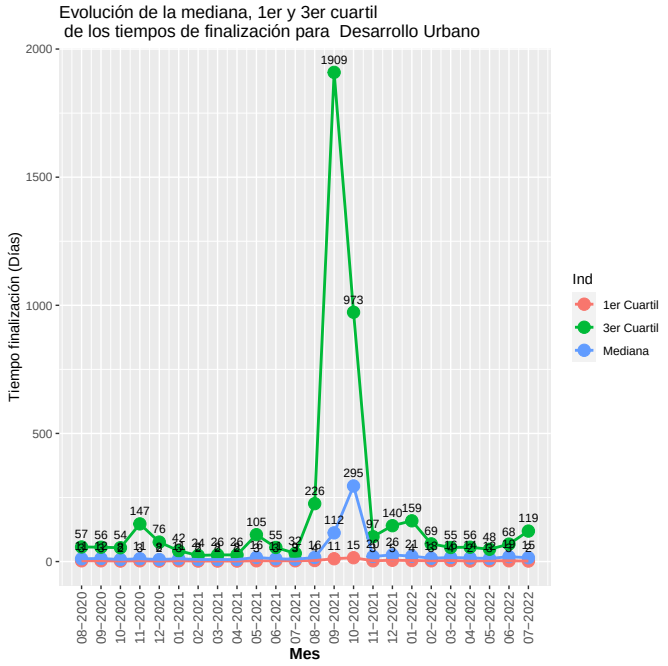
Esta sección muestra la evolución anual (desde diciembre del 2015 al último día del mes) de los problemas finalizados.

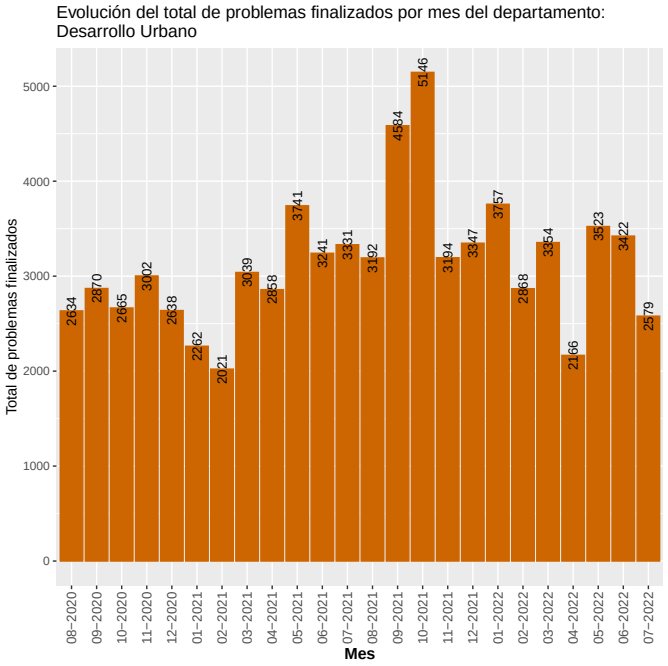
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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



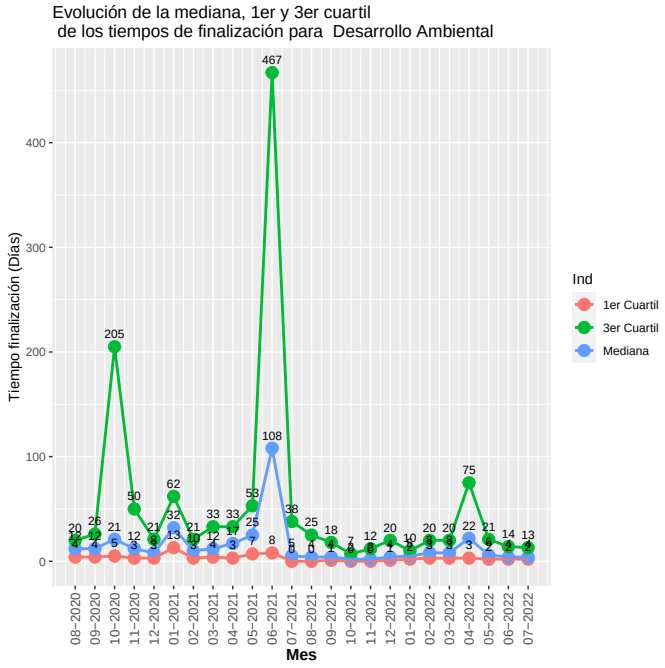
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

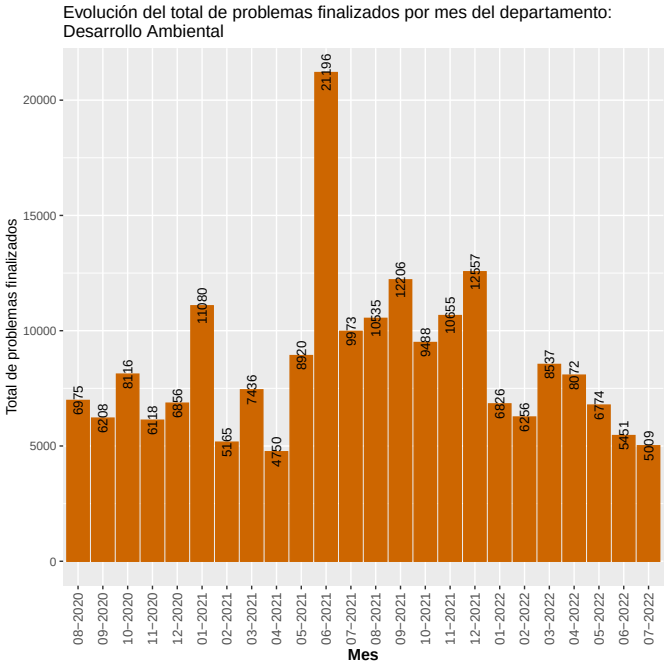
5.1.1 Desarrollo Urbano



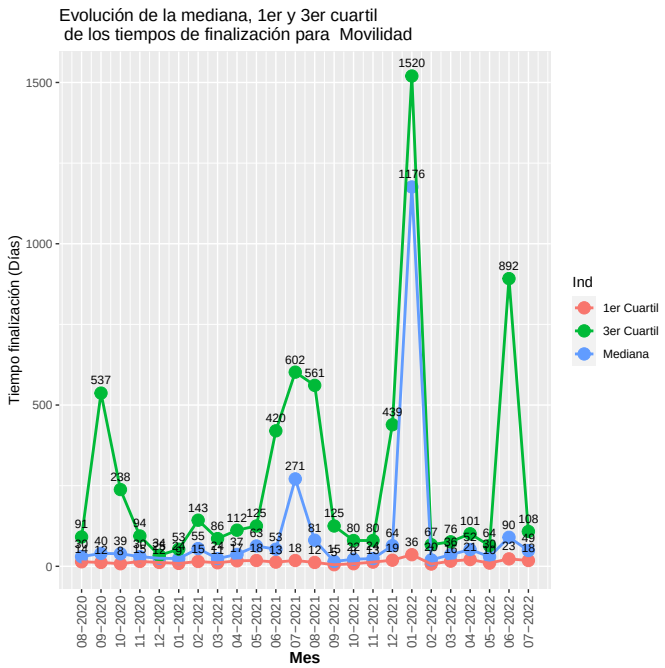


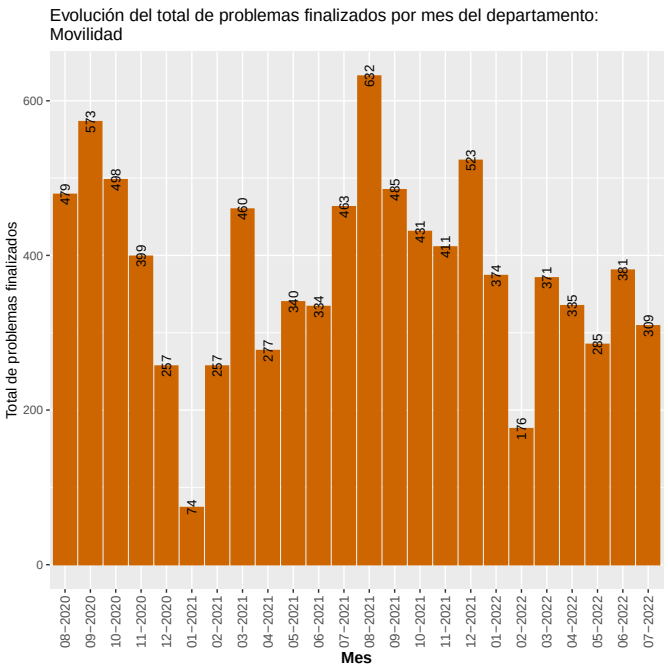
5.1.2 Desarrollo Ambiental



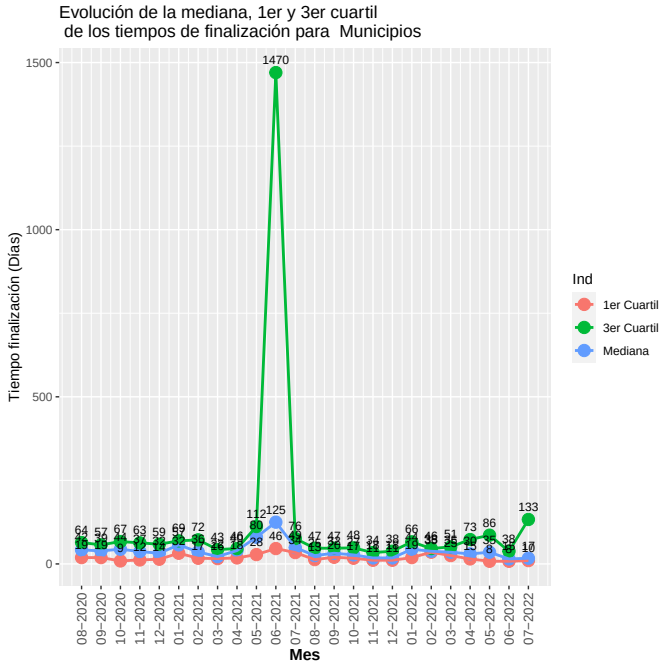


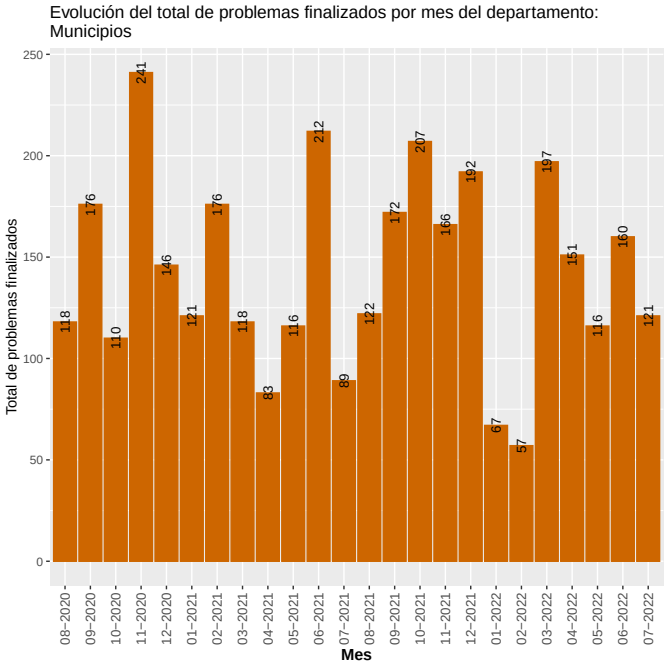
5.1.3 Movilidad





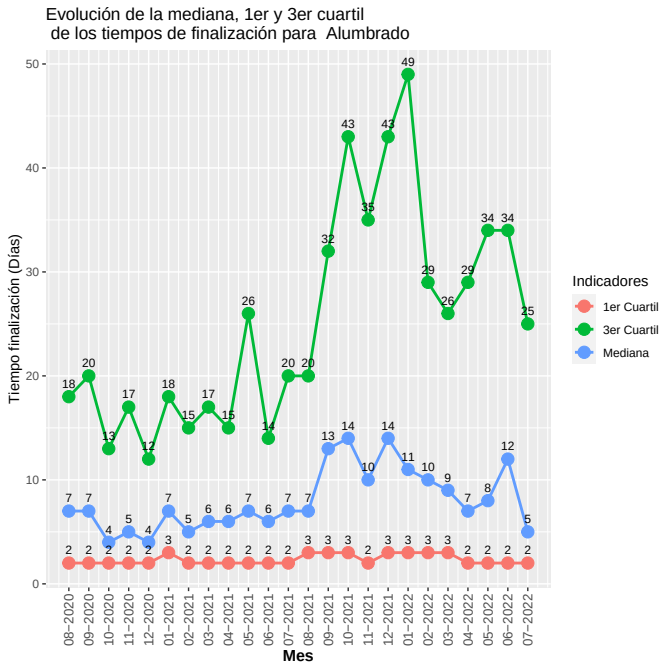
5.1.4 Municipios

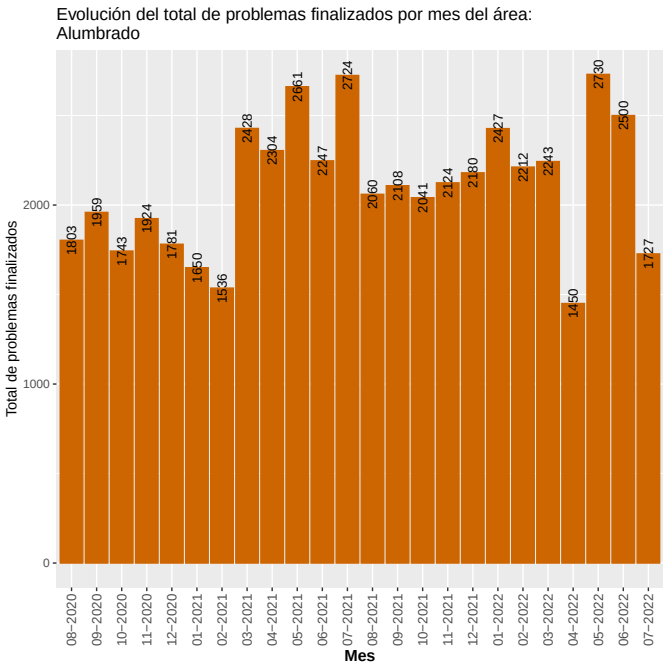




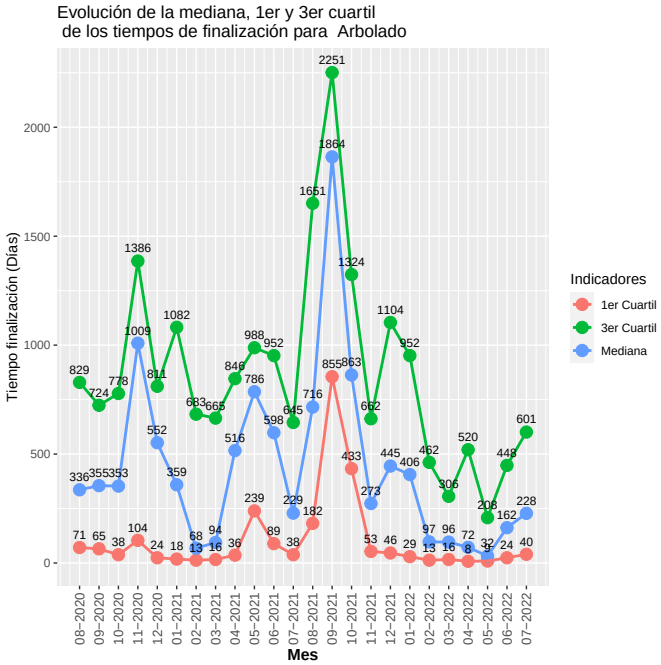
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

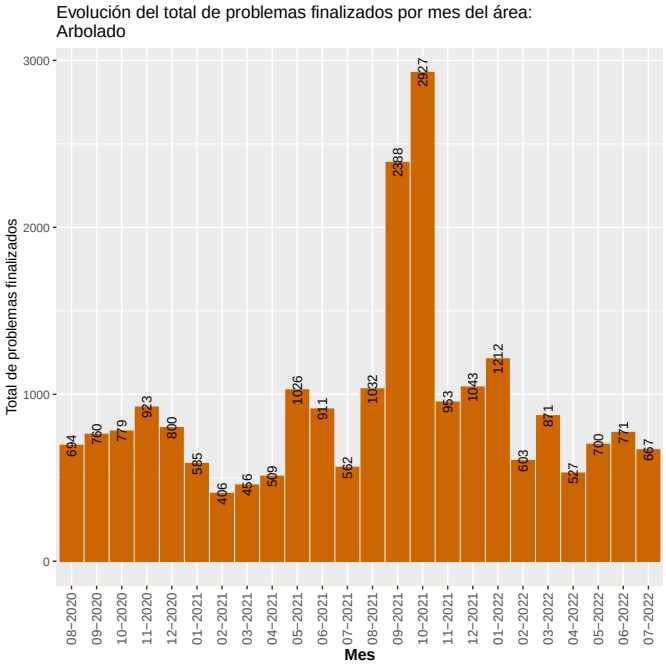
5.2.1 Alumbrado



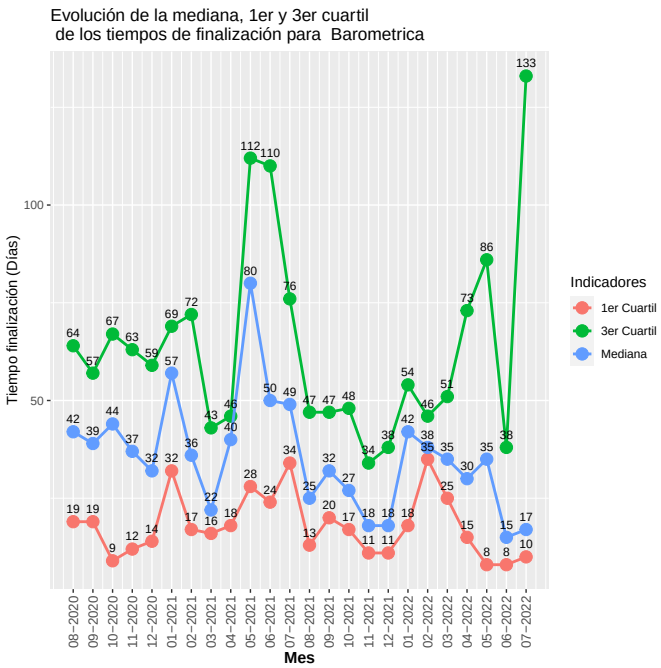


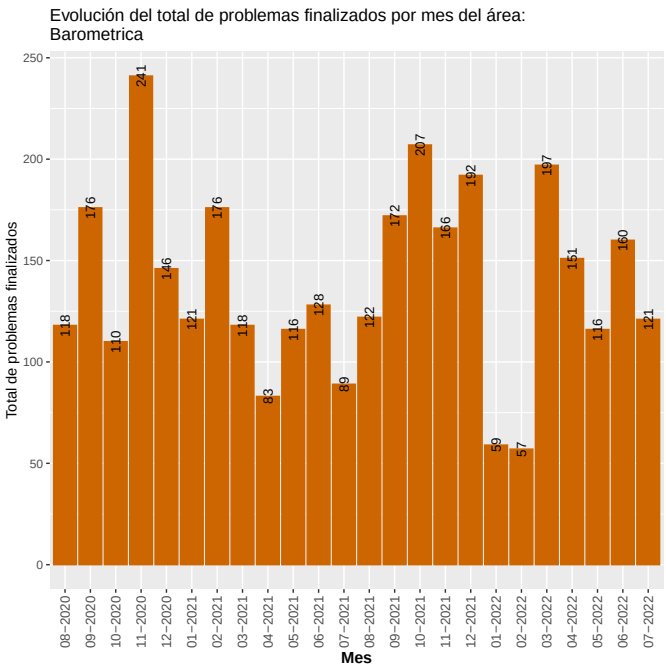
5.2.2 Arbolado



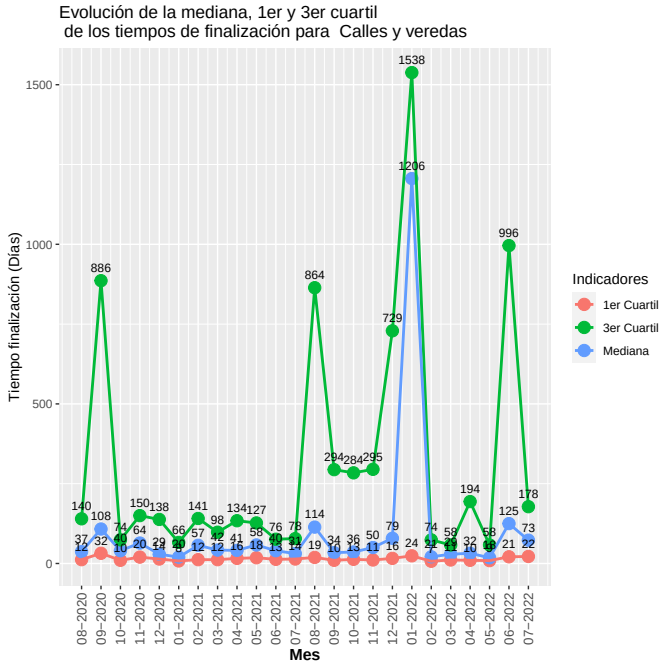


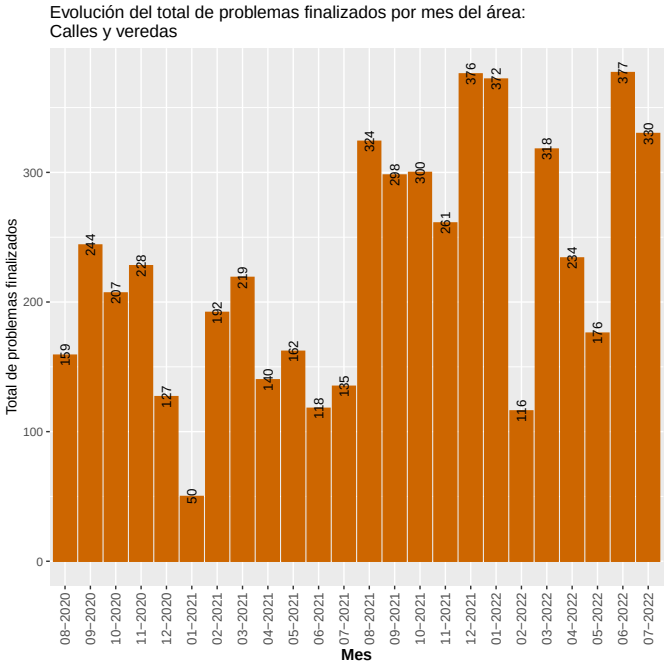
5.2.3 Barométrica



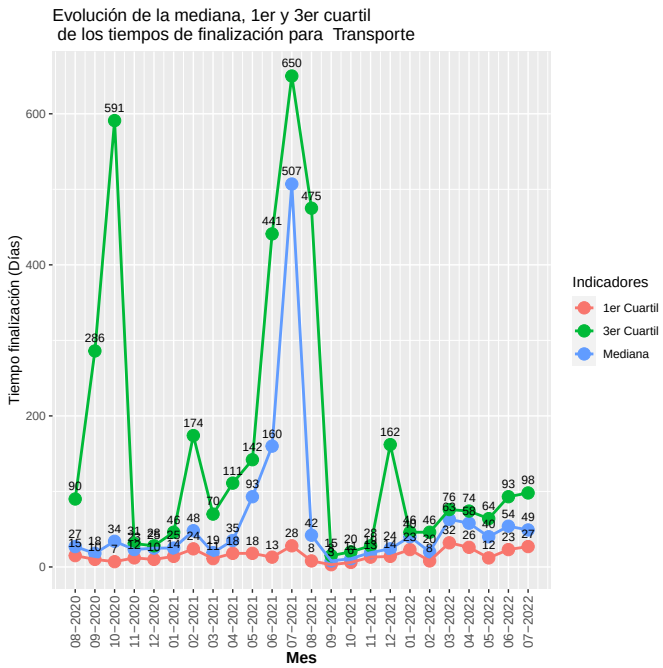


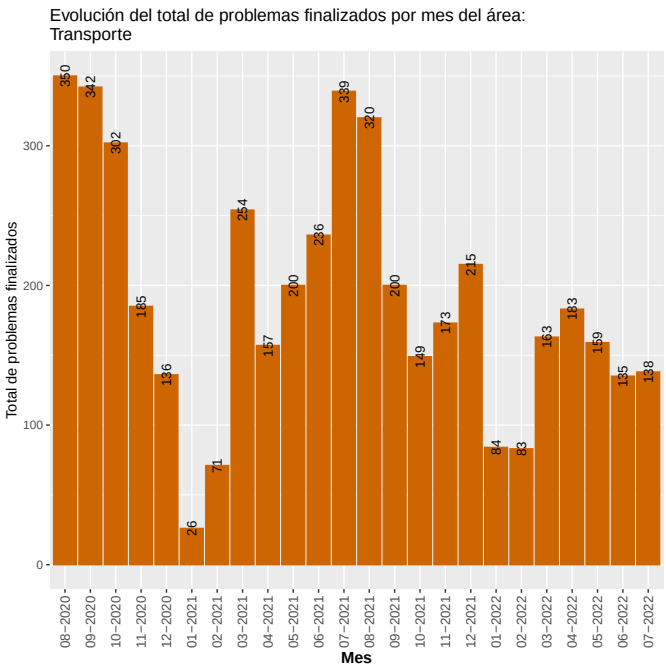
5.2.4 Calles y veredas



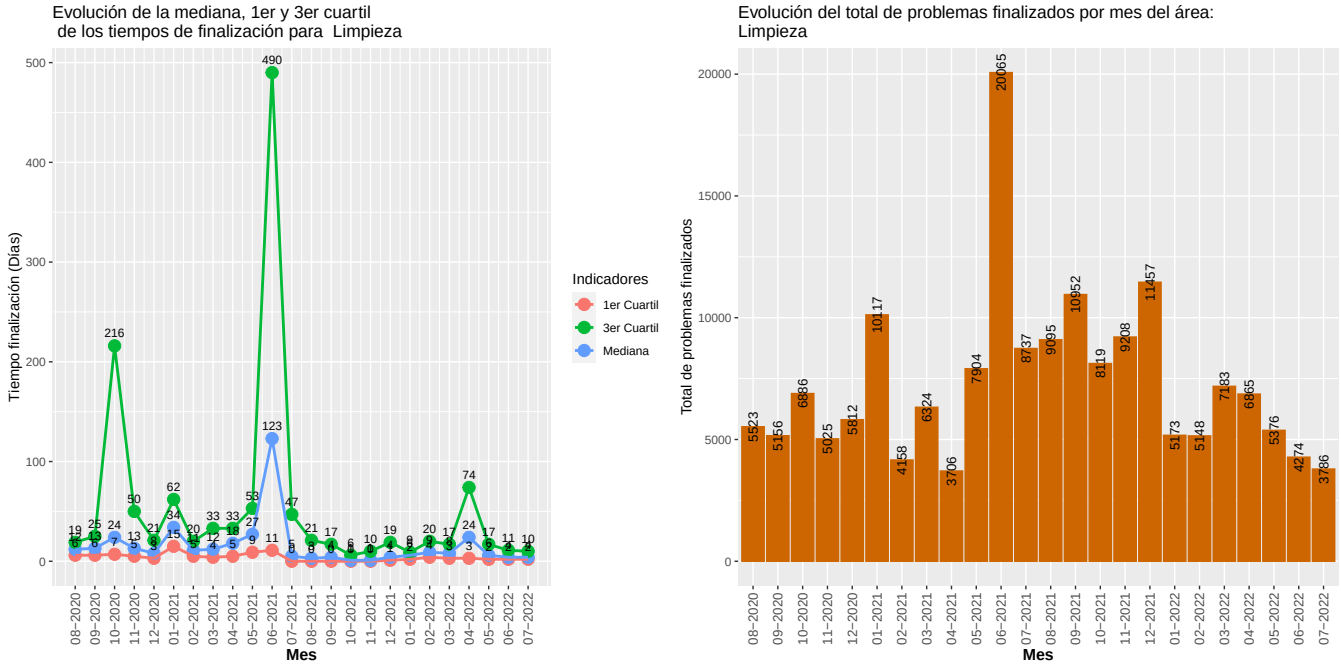


5.2.5 Transporte

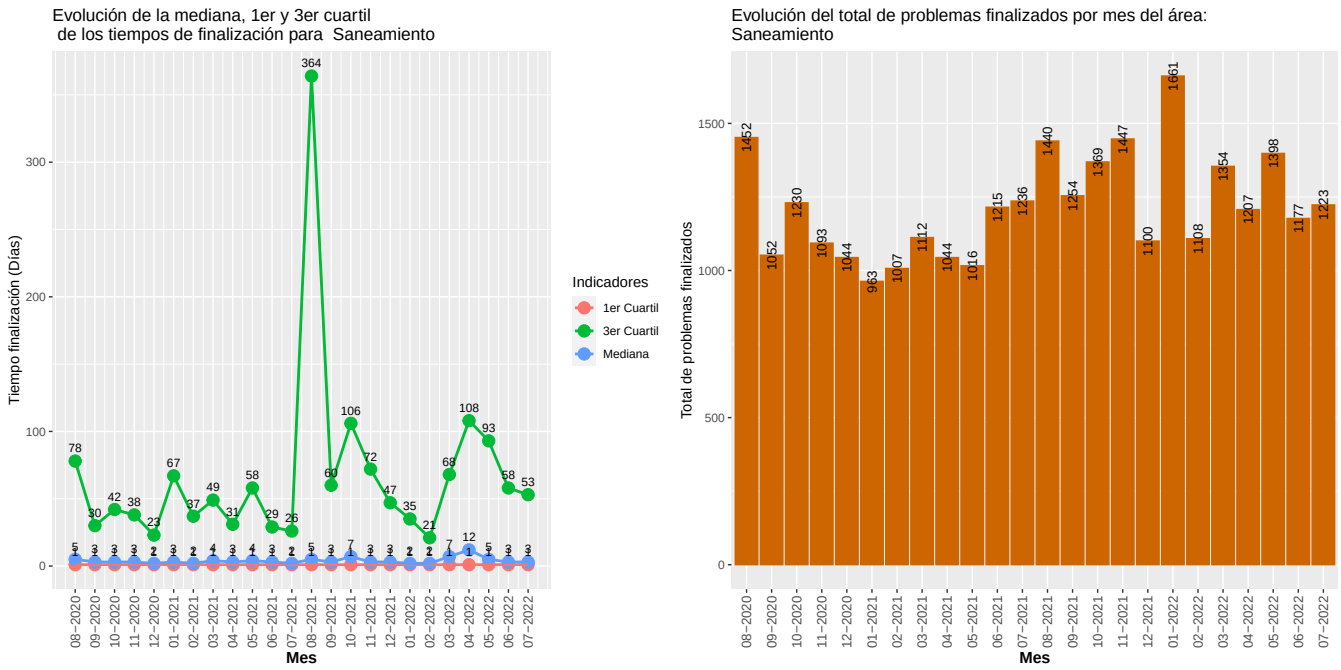




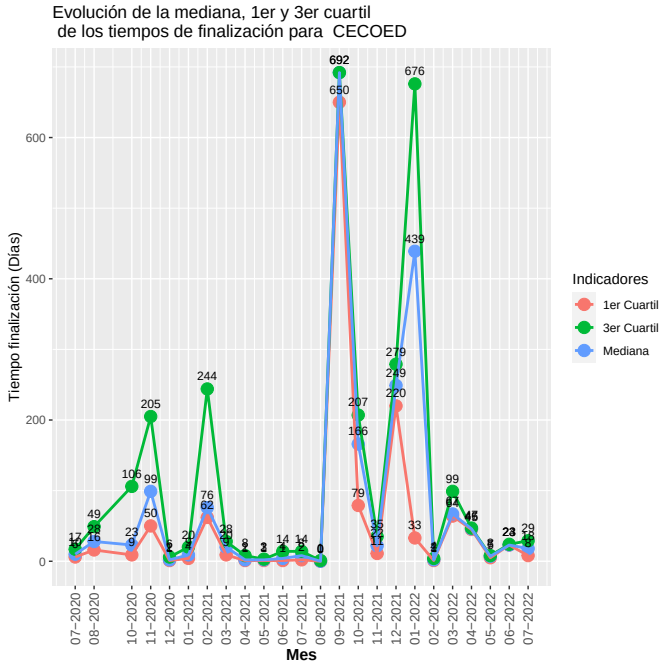
5.2.6 Limpieza

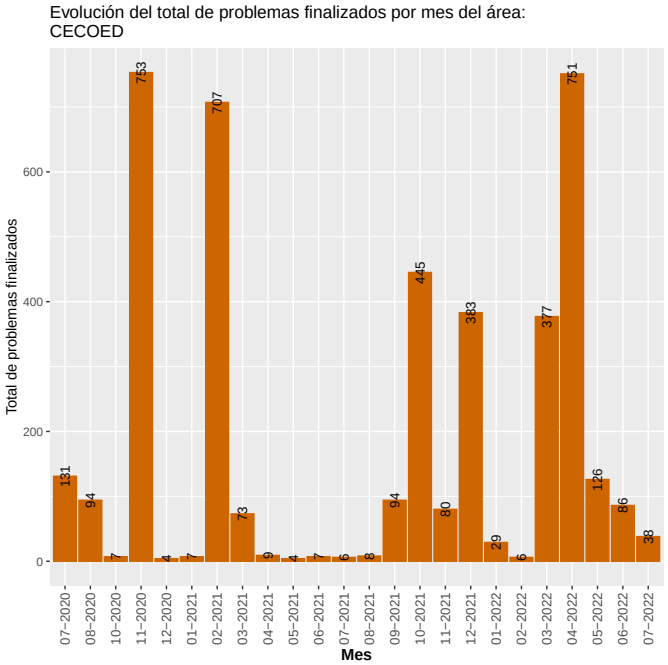


5.2.7 Saneamiento

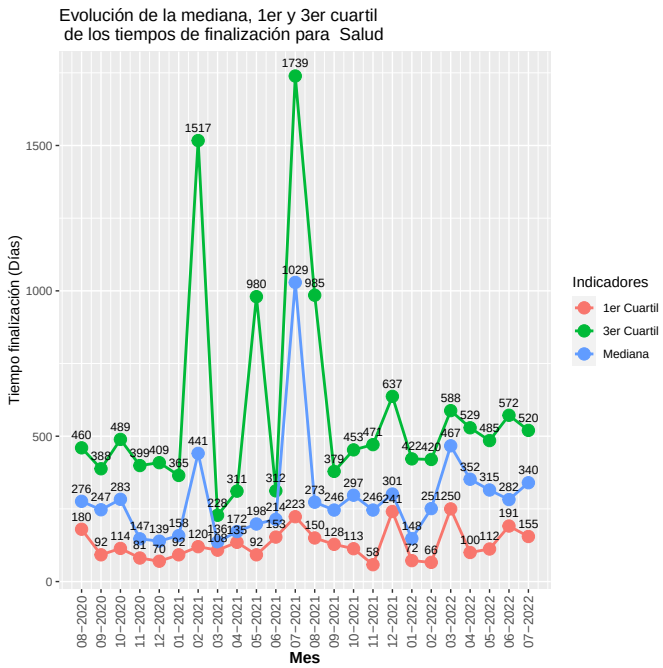


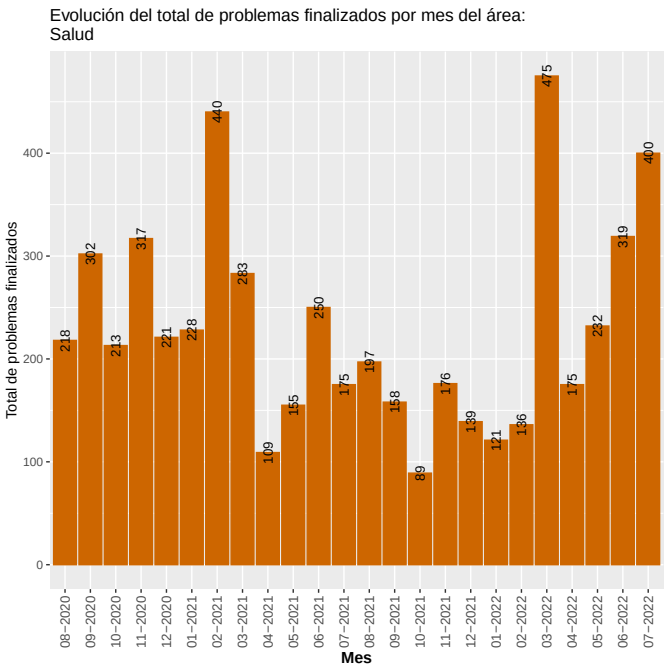
5.2.8 CECOED



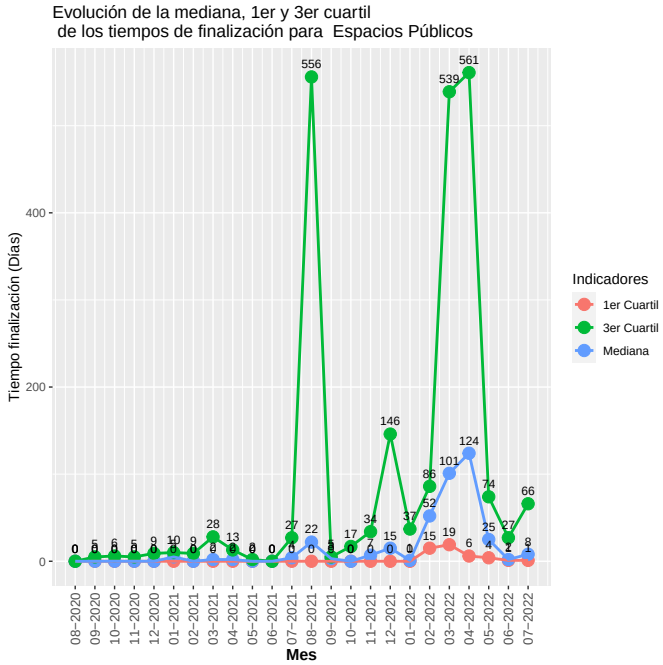


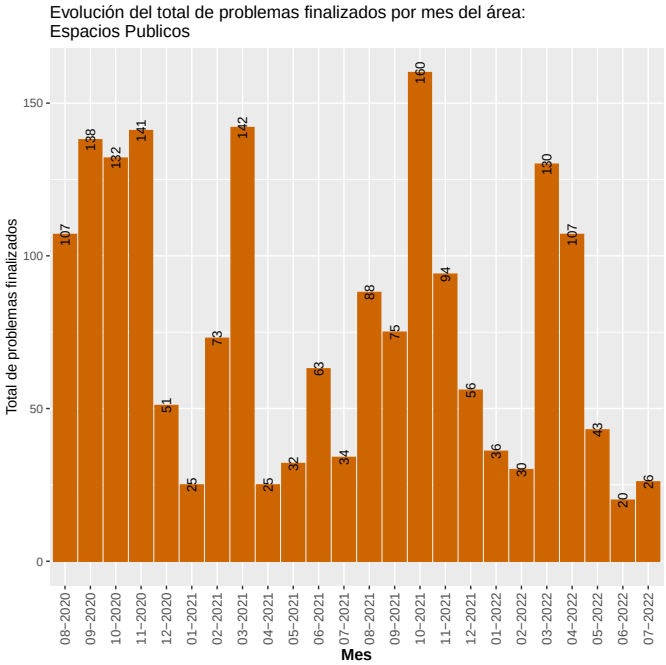
5.2.9 Salud



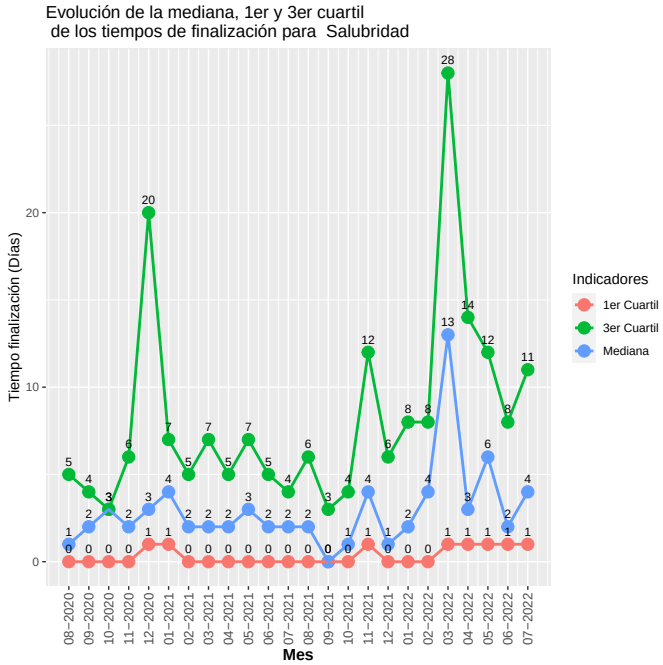


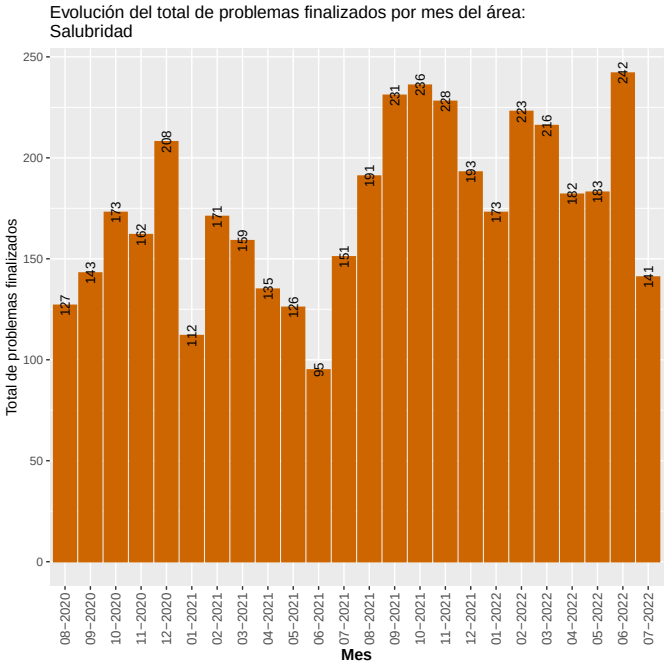
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





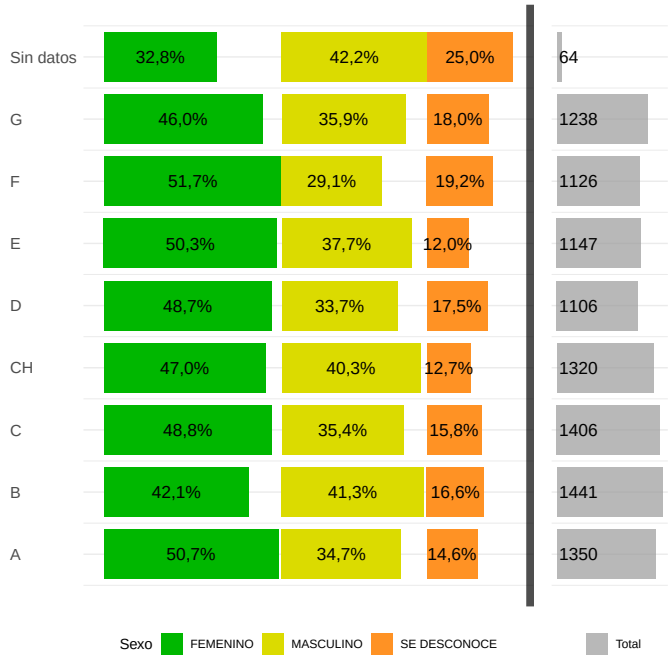
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/07/2022 al 31/07/2022 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 01/07/2022 al 31/07/2022 se registraron 10999 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 801 (7.3%) 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.

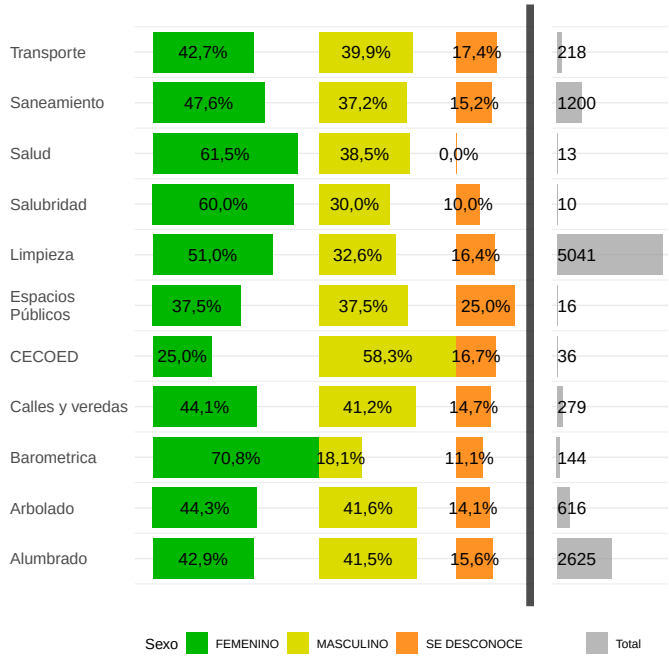
De los 10198 problemas resultantes, 4887 (47.9%) corresponden a mujeres, 3698 (36.3%) corresponden a hombres y 1613 (15.8%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/07/2022 al 31/07/2022 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 01/07/2022 al 31/07/2022 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.