Análisis SUR

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

Marzo, 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-Marzo-2022 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 31-Marzo-2022 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 31-Marzo-2022 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 31-Marzo-2022 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/03/2022 al 31/03/2022) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/03/2022 al 31/03/2022) 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-Marzo-2022

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	5189	13735	18924	27	73
Desarrollo Social	189	7203	7392	3	97
Desarrollo Urbano	2384	23274	25658	9	91
Movilidad	1083	3178	4261	25	75
Municipios	225	368	593	38	62
Secretaria General	352	750	1102	32	68
TOTAL	9422	48508	57930	16	84

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-Marzo-2022

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	**2011**	0	2	2
	2012	10	60	70
	2013	16	52	68
	2014	9	70	79
	2015	22	89	111
	2016	189	114	303
	2017	121	486	607
	2018	296	552	848
	2019	400	1085	1485
	2020	347	2075	2422
	2021	1584	4831	6415
	2022	2195	4319	6514
Desarrollo Social	**2016**	0	982	982
	2017	11	810	821
	2018	0	861	861
	2019	8	1253	1261
	2020	14	930	944
	2021	100	1816	1916
	2022	56	551	607
Desarrollo Urbano	**2012**	0	75	75
	2013	0	185	185
	2014	4	470	474
	2015	11	1022	1033
	2016	34	1165	1199
	2017	55	1431	1486
	2018	78	1688	1766
	2019	121	2911	3032
	2020	224	3540	3764
	2021	670	7025	7695
	2022	1187	3762	4949
Movilidad	**2012**	0	44	44
	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	115	513	628
	2020	248	283	531
	2021	404	488	892
	2022	248	481	729
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	36	49
	2022	77	152	229
Secretaria General	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	159	735	894
TOTAL	—	9422	48508	57930

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-Marzo-2022

Área	**Cant. Ingresados**	**Cant. En Proceso**	**Total Abiertos**	**% Ingresados**	**% En Proceso**
Alumbrado	125	4940	5065	2	98
Arbolado	1741	17222	18963	9	91
Barometrica	161	361	522	31	69
CECOED	352	750	1102	32	68
Calles y veredas	1086	2426	3512	31	69
Espacios Públicos	502	151	653	77	23
Limpieza	4555	8684	13239	34	66
Salubridad	1	74	75	1	99
Salud	188	7129	7317	3	97
Saneamiento	698	5058	5756	12	88
Transporte	13	1713	1726	1	99
TOTAL	9422	48508	57930	16	84

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-Marzo-2022

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Alumbrado	**2016**	0	32	32
	2017	0	94	94
	2018	0	208	208
	2019	0	408	408
	2020	0	452	452
	2021	1	1786	1787
	2022	124	1960	2084
Arbolado	**2014**	4	323	327
	2015	11	947	958
	2016	34	1045	1079
	2017	54	1262	1316
	2018	54	1405	1459
	2019	65	2434	2499
	2020	81	3045	3126
	2021	482	5119	5601
	2022	956	1642	2598
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	36	49
	2022	77	152	229
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	159	735	894
Calles y veredas	**2012**	0	119	119
	2013	0	231	231
	2014	4	313	317
	2015	20	213	233
	2016	0	318	318
	2017	11	321	332
	2018	33	285	318
	2019	115	141	256
	2020	248	92	340
	2021	404	182	586
	2022	251	211	462
Espacios Públicos	**2017**	1	0	1
	2018	24	17	41
	2019	56	27	83
	2020	143	27	170
	2021	187	53	240
	2022	91	27	118
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	86	406	492
	2018	211	404	615
	2019	328	693	1021
	2020	300	1068	1368
	2021	1535	2983	4518
	2022	2095	3120	5215
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	1	72	73
Salud	**2016**	0	982	982
	2017	11	810	821
	2018	0	861	861
	2019	8	1253	1261
	2020	14	930	944
	2021	100	1814	1914
	2022	55	479	534
Saneamiento	**2012**	10	60	70
	2013	16	52	68
	2014	9	70	79
	2015	22	89	111
	2016	189	107	296
	2017	99	86	185
	2018	85	148	233
	2019	72	392	464
	2020	47	1007	1054
	2021	49	1848	1897
	2022	100	1199	1299
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	252	252
	2019	0	414	414
	2020	0	207	207
	2021	0	373	373
	2022	13	403	416
TOTAL	—	9422	48508	57930

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/03/2022 al 31/03/2022, 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 01/03/2022 al 31/03/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/03/2022 al 31/03/2022. 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 01/03/2022 al 31/03/2022.

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 01/03/2022 al 31/03/2022. 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 (01/03/2022 al 31/03/2022)

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	8540	8537	5390	63	100
Desarrollo Social	436	691	159	36	158
Desarrollo Urbano	4082	3354	1668	41	82
Movilidad	519	371	96	18	71
Municipios	137	197	44	32	144
Secretaria General	64	377	4	6	589
TOTAL	13778	13527	7361	53	98

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/03/2022 al 31/03/2022)

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	2602	2243	1380	53	86
Arbolado	1288	871	220	17	68
Barometrica	137	197	44	32	144
CECOED	64	377	4	6	589
Calles y veredas	318	318	105	33	100
Espacios Públicos	92	130	34	37	141
Limpieza	7313	7183	4672	64	98
Salubridad	206	216	138	67	105
Salud	230	475	21	9	207
Saneamiento	1227	1354	718	59	110
Transporte	301	163	25	8	54
TOTAL	13778	13527	7361	53	98

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)

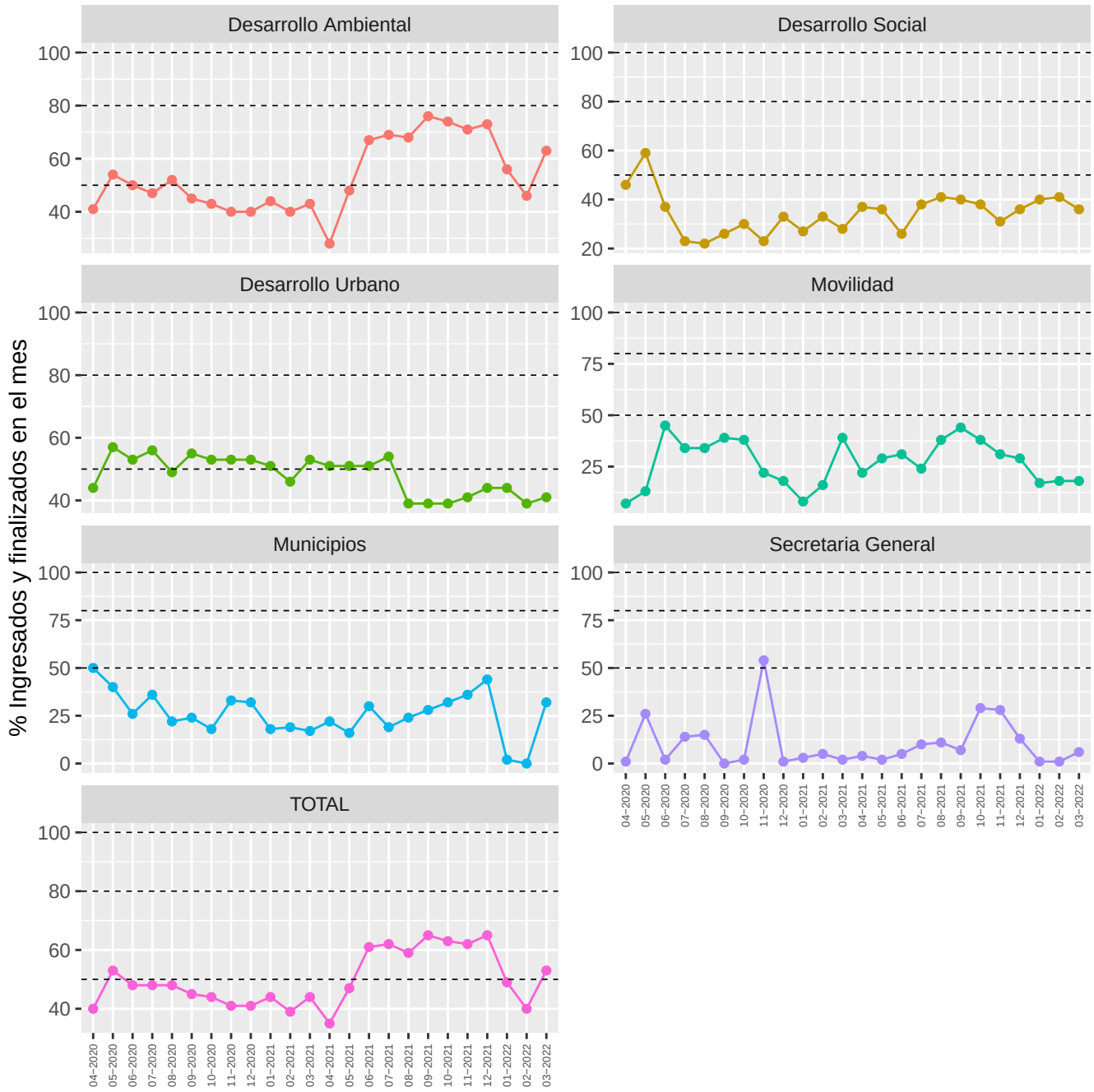
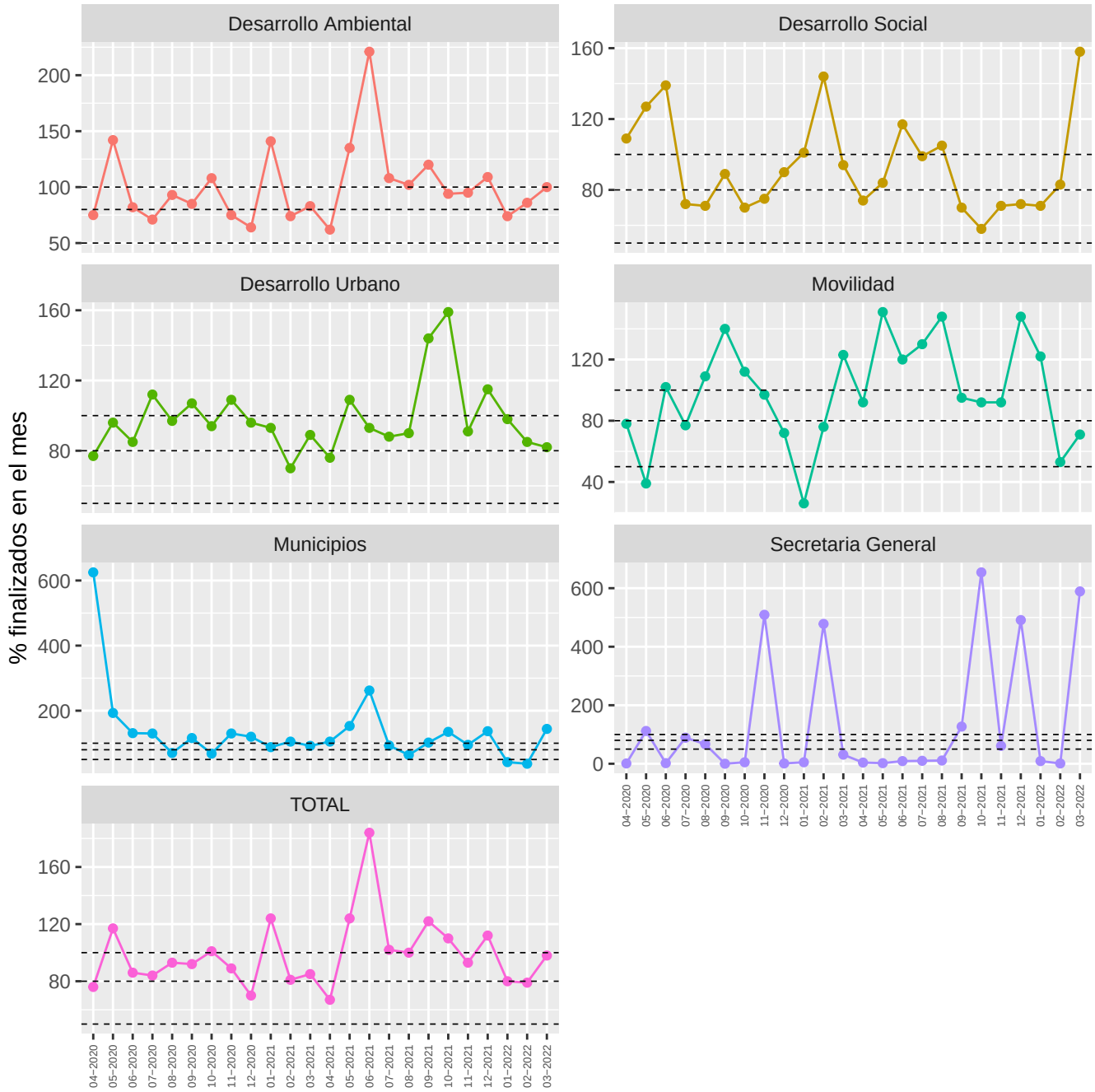


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

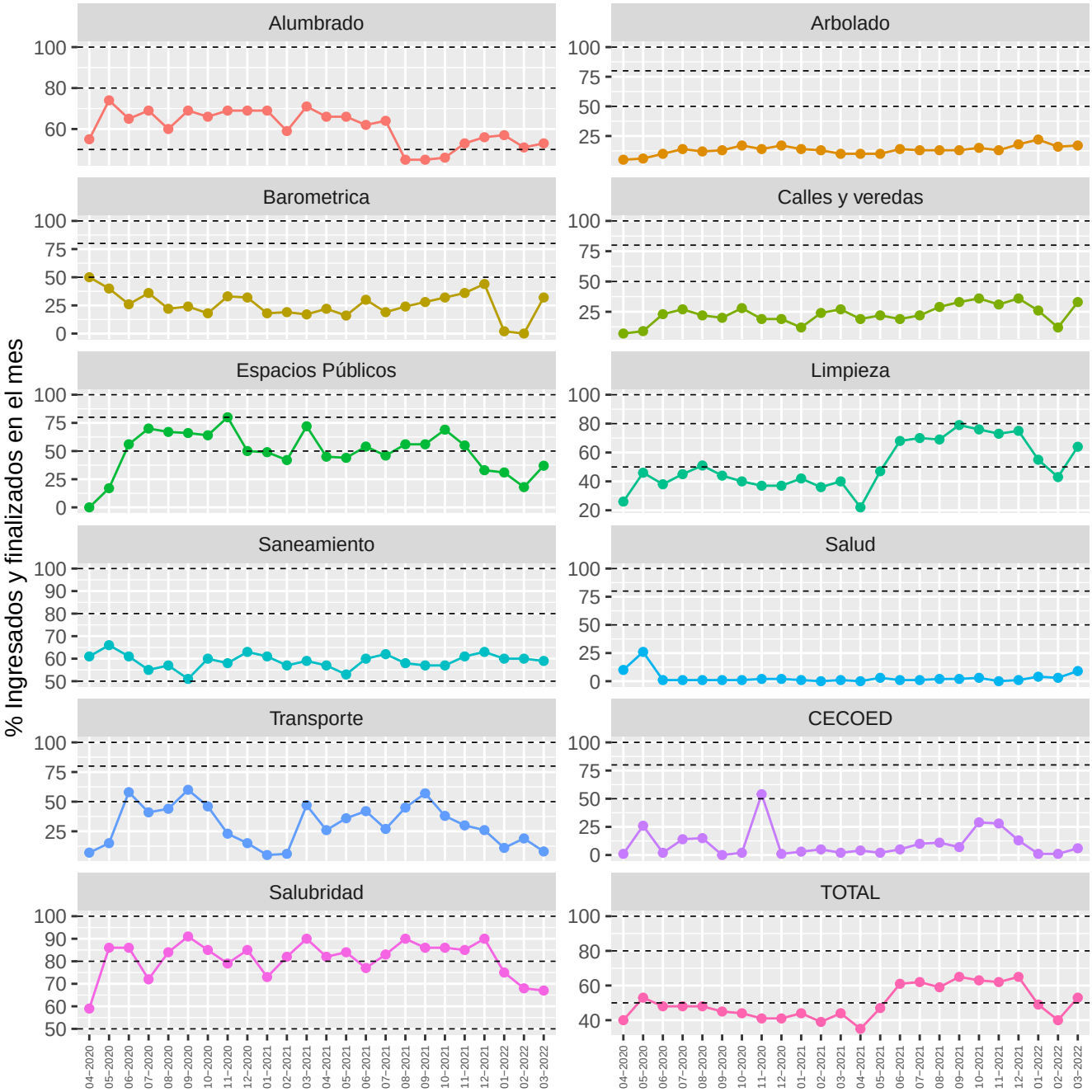
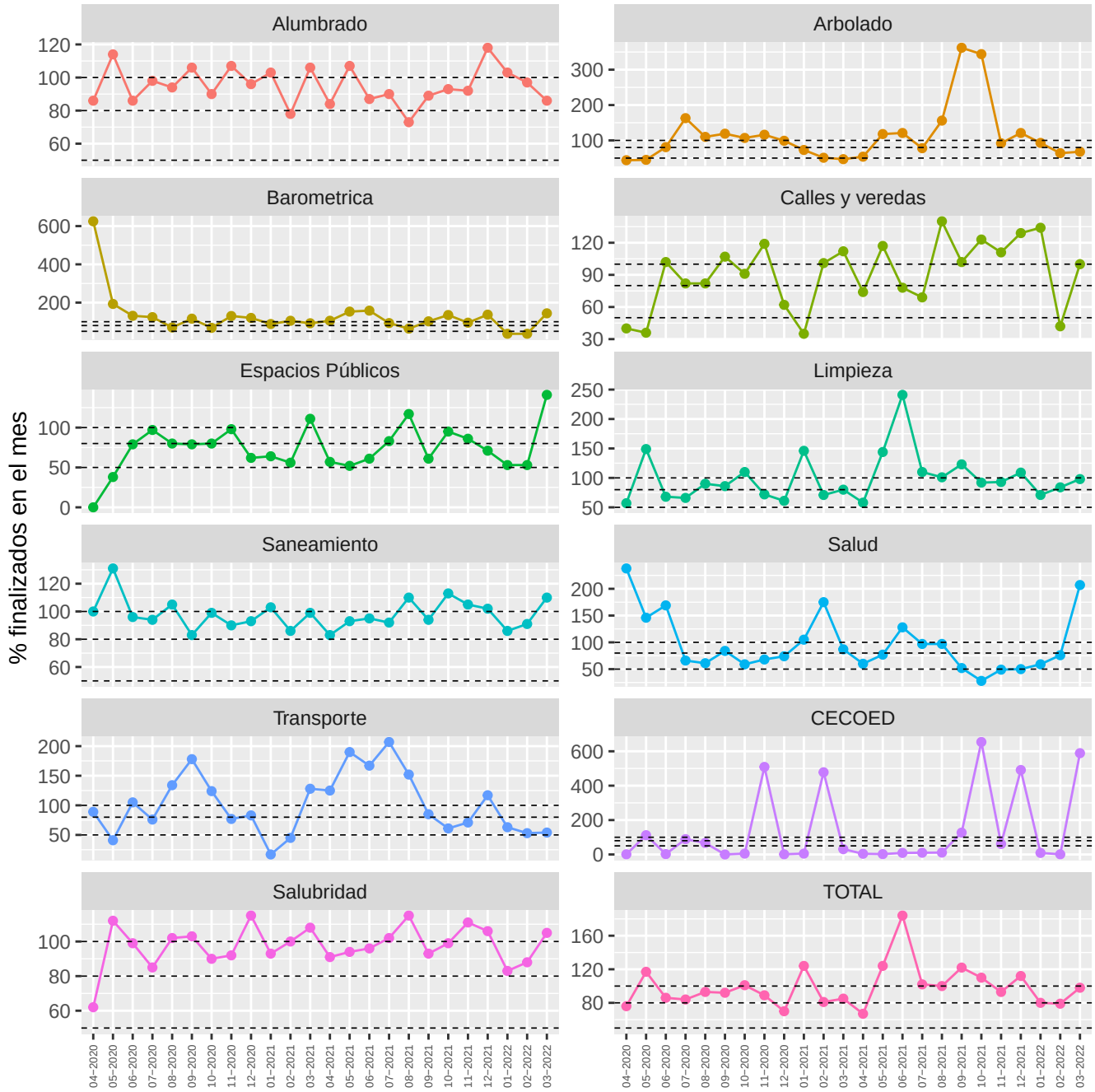


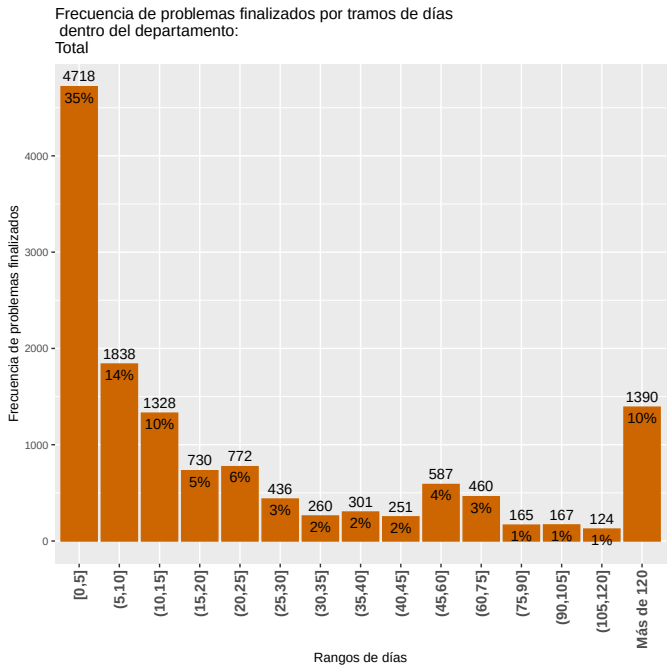
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

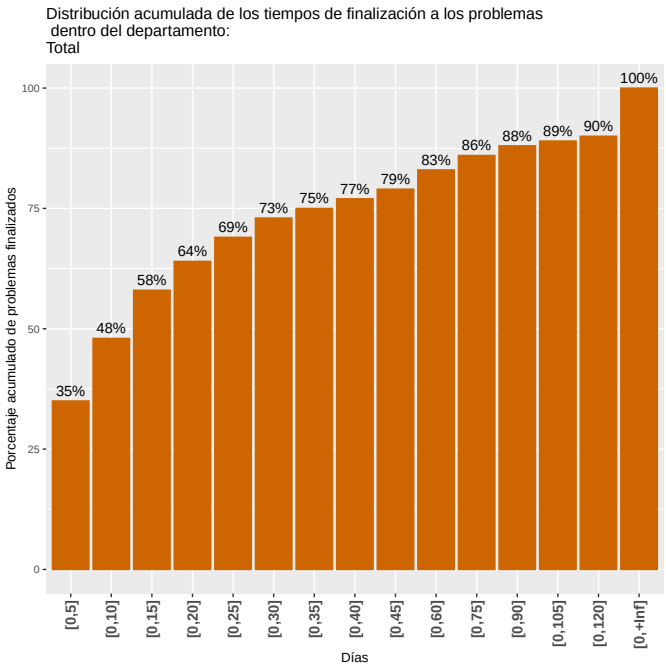


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/03/2022 al 31/03/2022), 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.





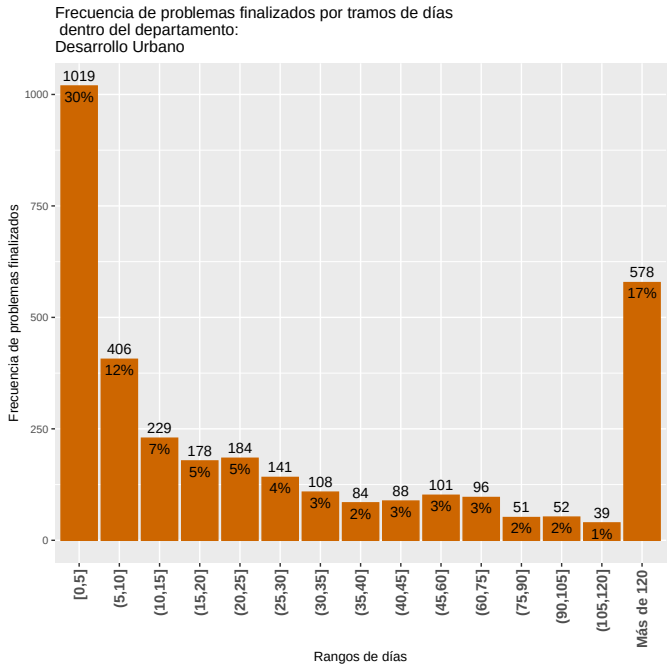
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

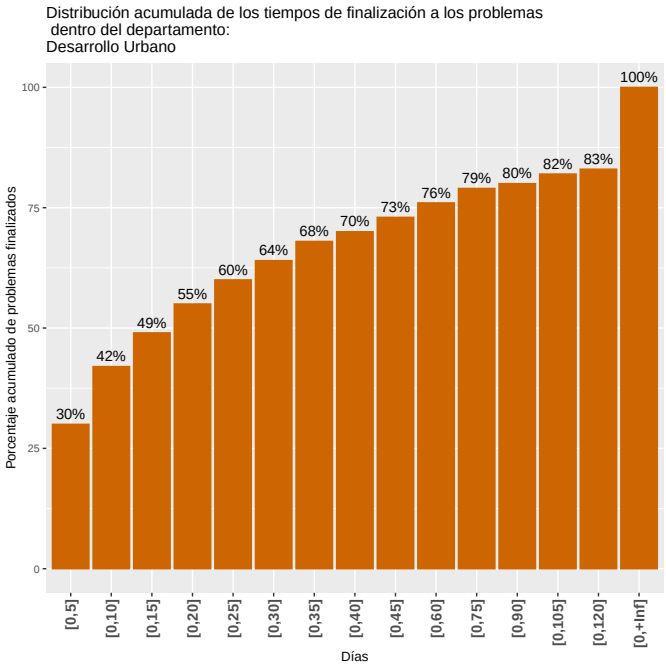
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

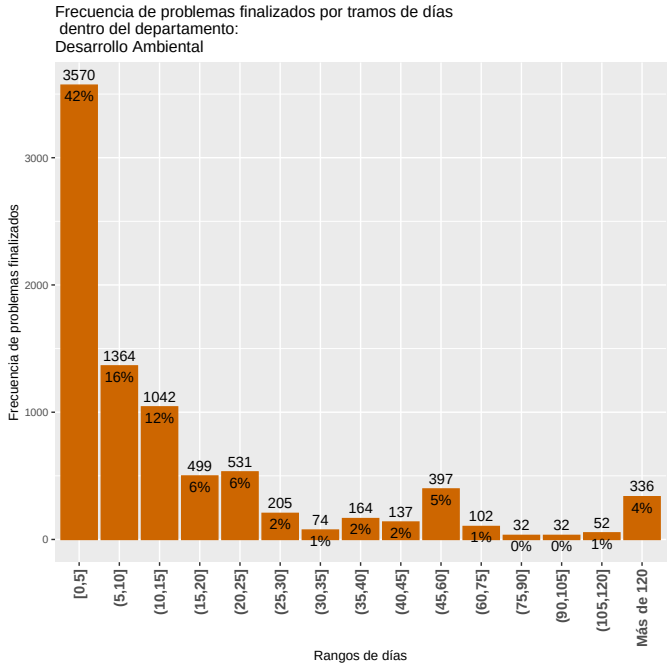
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	3	8	31	20	2115	8537
Desarrollo Social	0	27	256	313	544	2036	691
Desarrollo Urbano	0	4	16	97	55	2209	3354
Movilidad	0	16	36	74	76	1714	371
Municipios	3	25	35	41	51	208	197
Secretaria General	0	64	67	93	99	444	377
Total	0	3	11	65	36	2209	13527

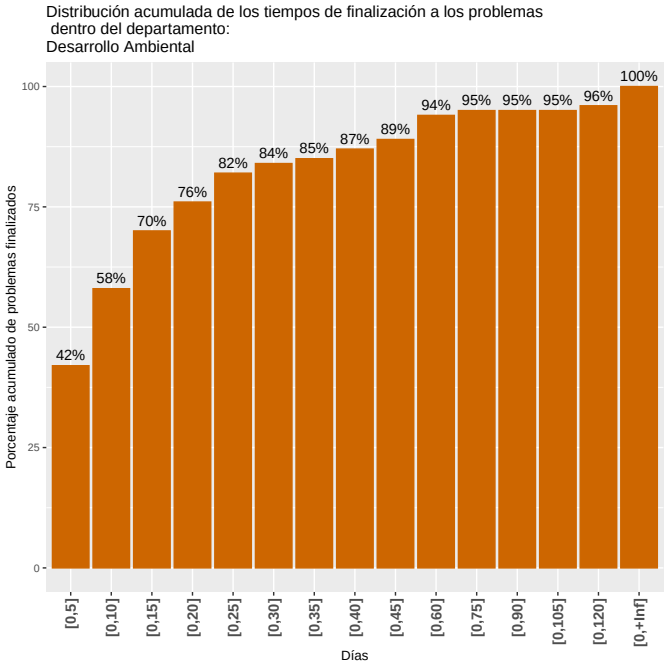
4.1.1 Desarrollo urbano



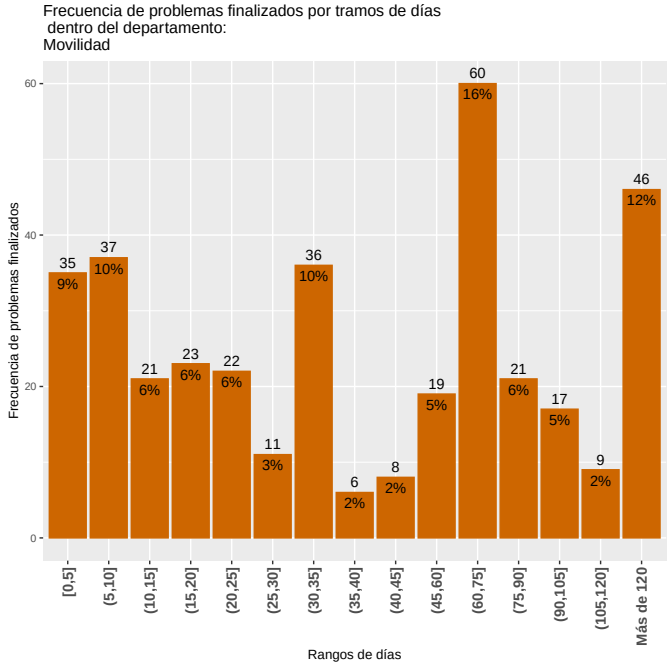


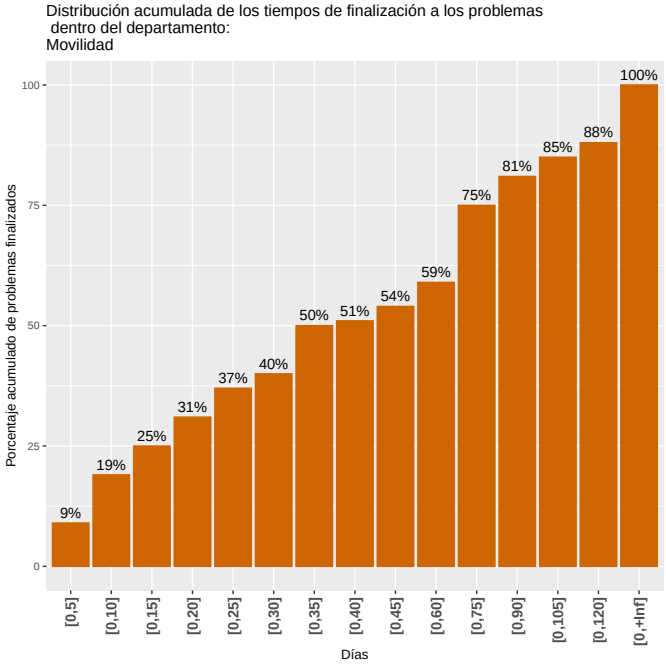
4.1.2 Desarrollo ambiental



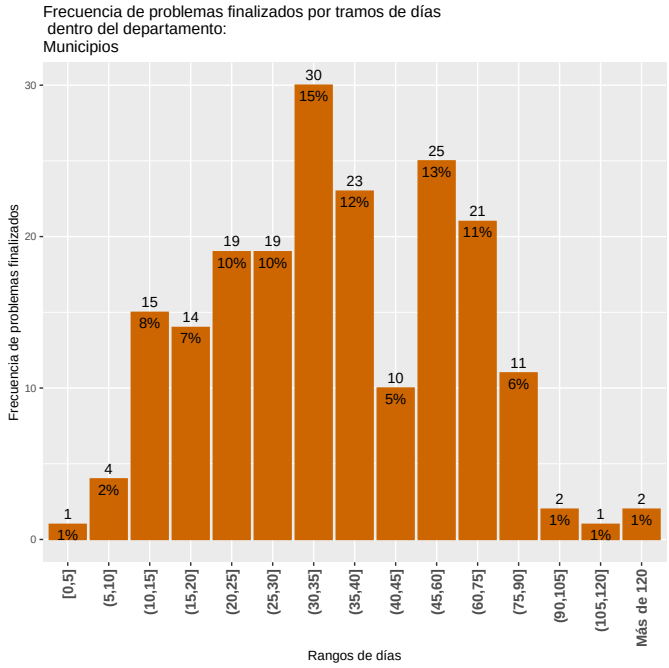


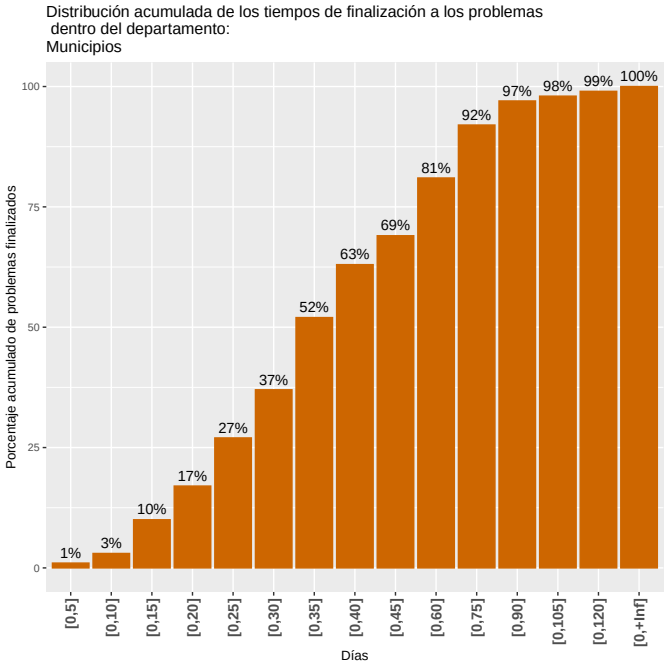
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





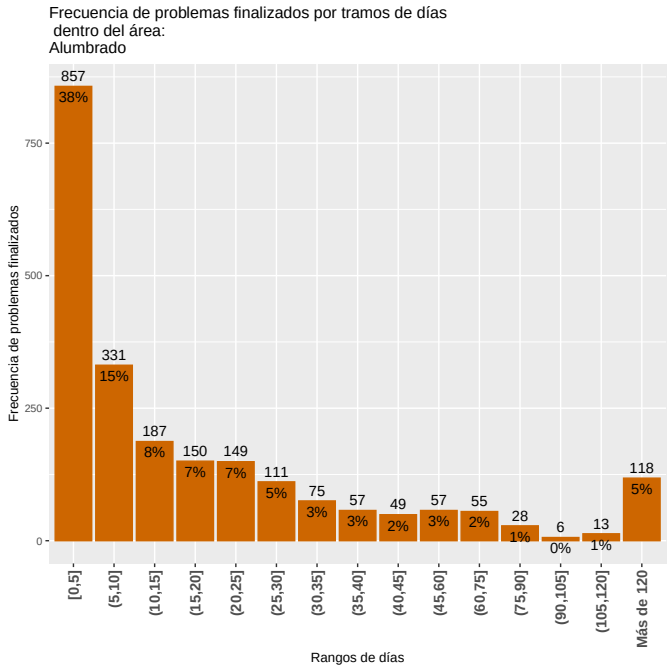
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

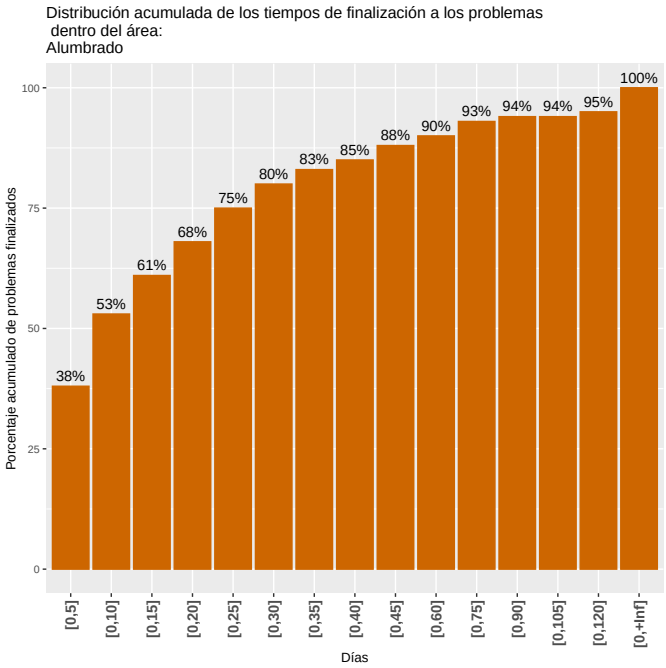
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

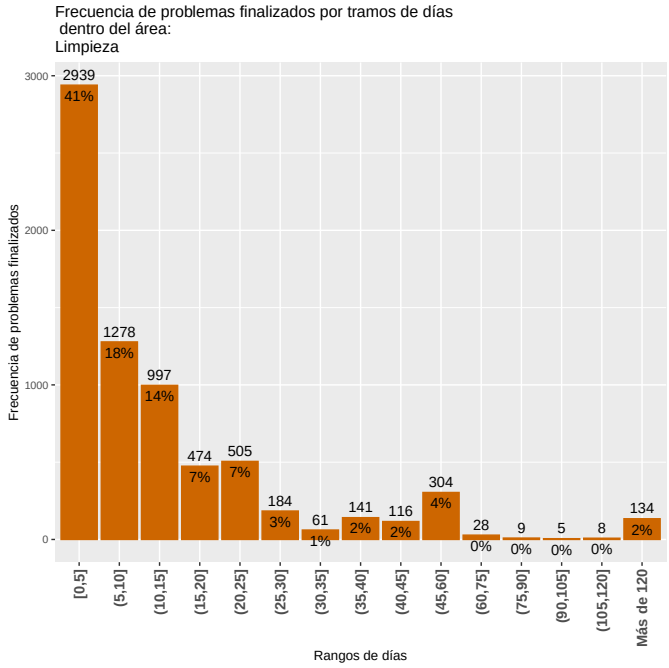
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	3	9	29	26	1979	2243
Arbolado	0	16	96	245	306	2209	871
Barometrica	3	25	35	41	51	208	197
Calles y veredas	0	11	29	83	58	1714	318
CECOED	0	64	67	93	99	444	377
Espacios Públicos	0	19	101	290	539	1407	130
Limpieza	0	3	8	24	17	1488	7183
Salubridad	0	1	13	15	28	67	216
Salud	0	250	467	449	588	2036	475
Saneamiento	0	1	7	69	68	2115	1354
Transporte	1	32	63	66	76	414	163
Total	0	3	11	65	36	2209	13527

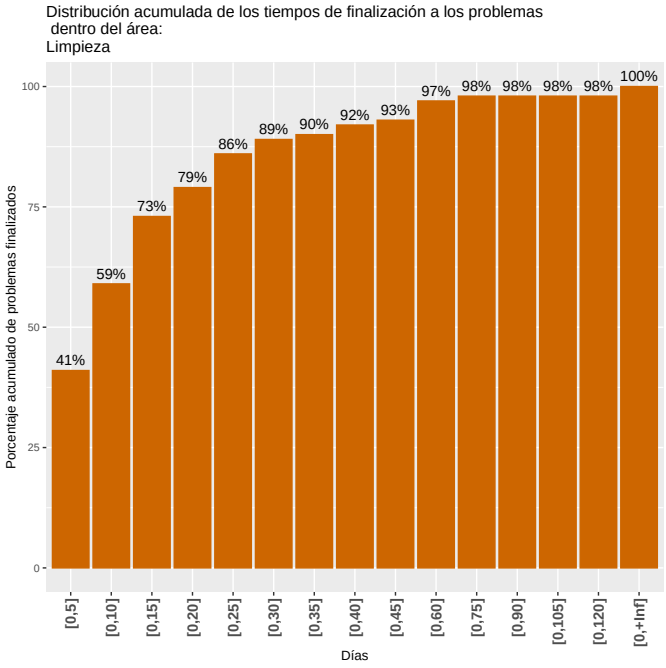
4.2.1 Alumbrado



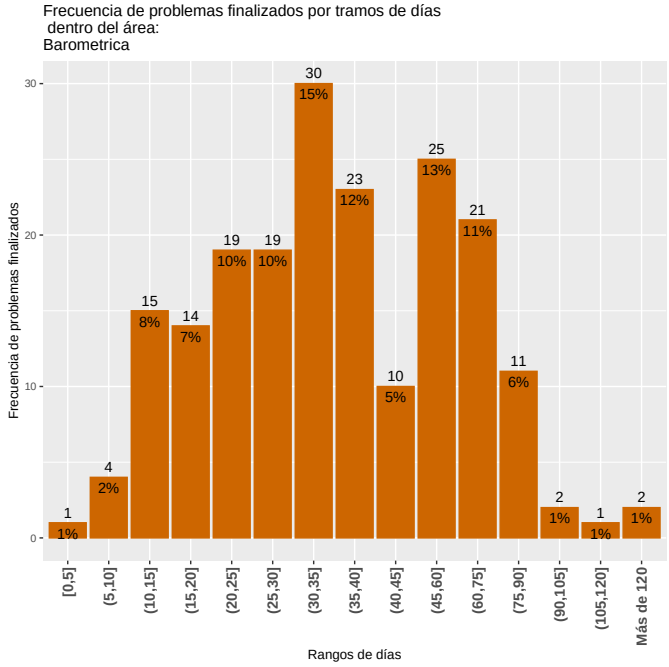


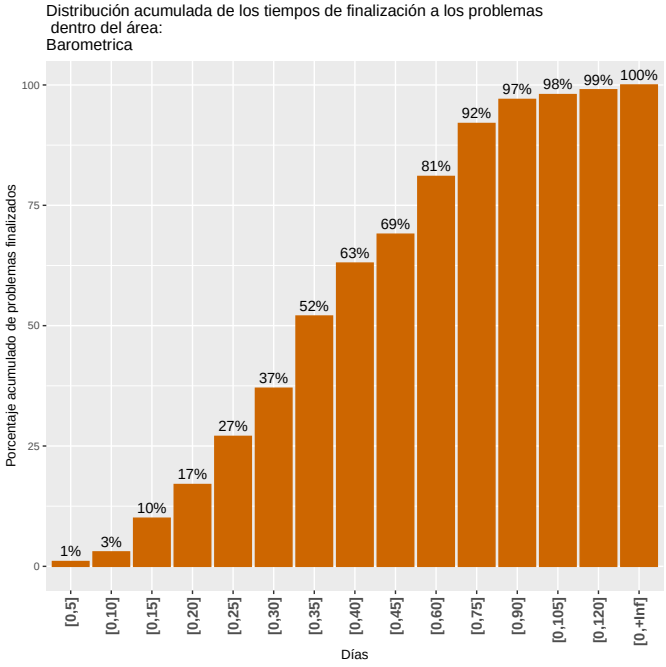
4.2.2 Limpieza



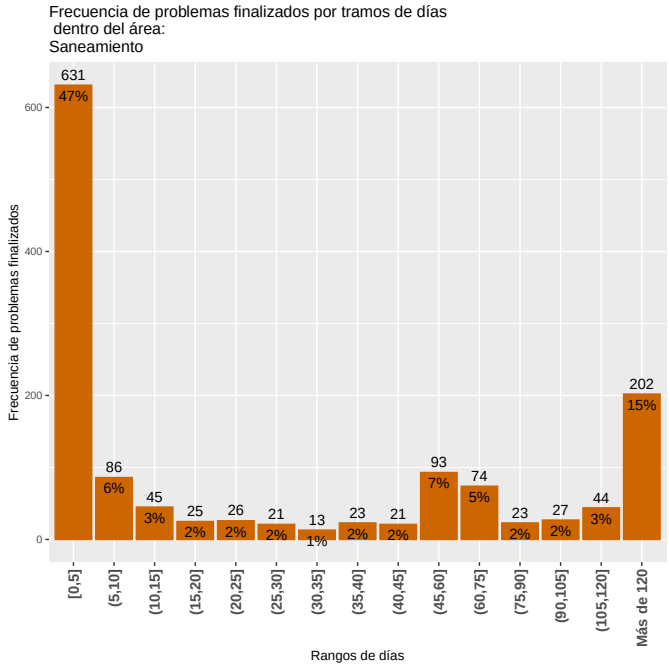


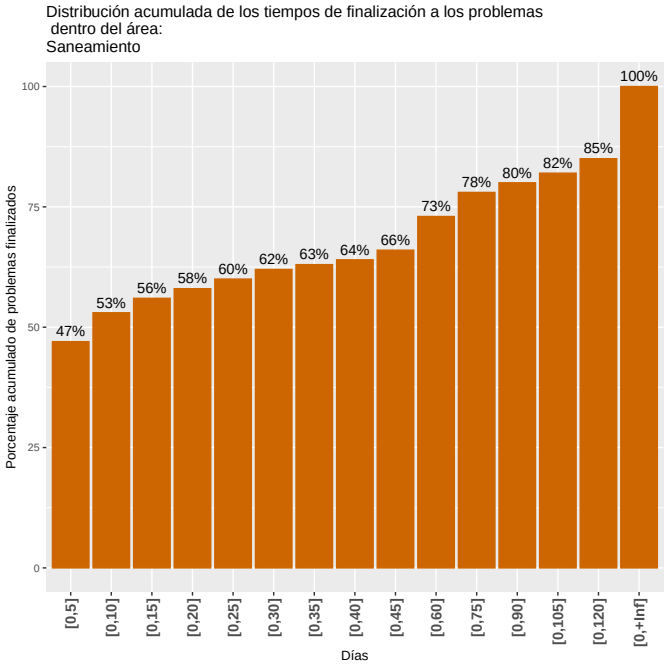
4.2.3 Barométrica



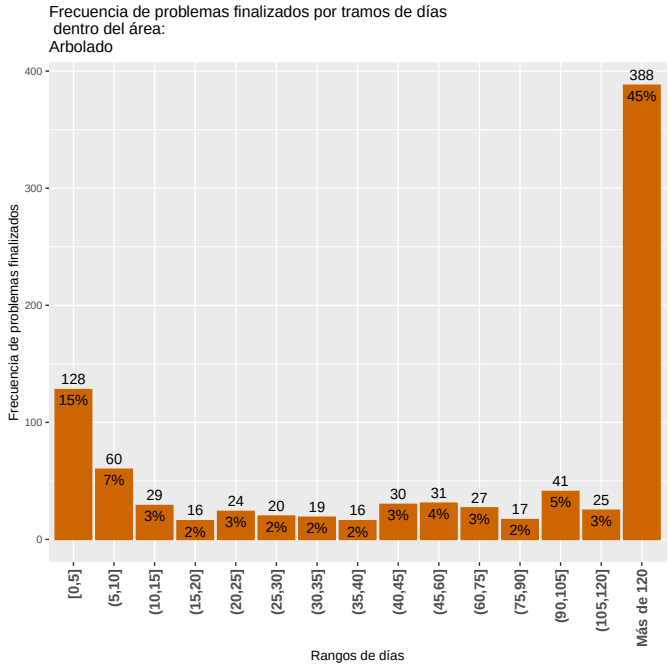


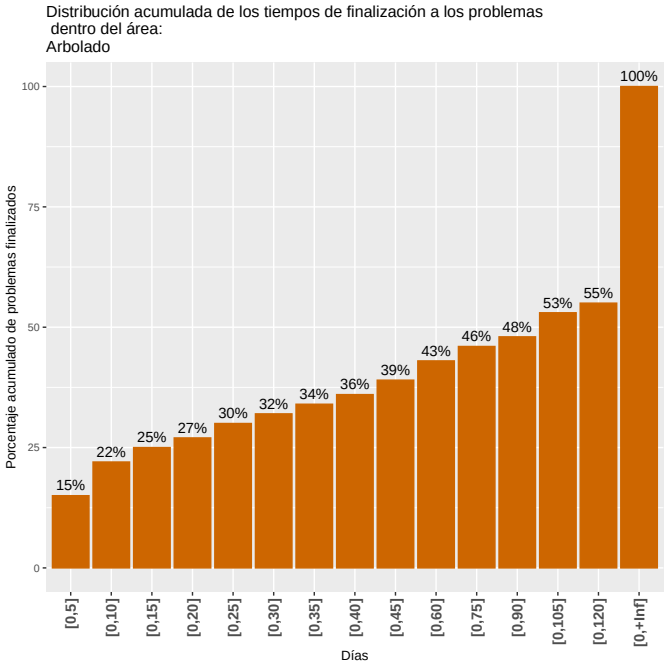
4.2.4 Saneamiento



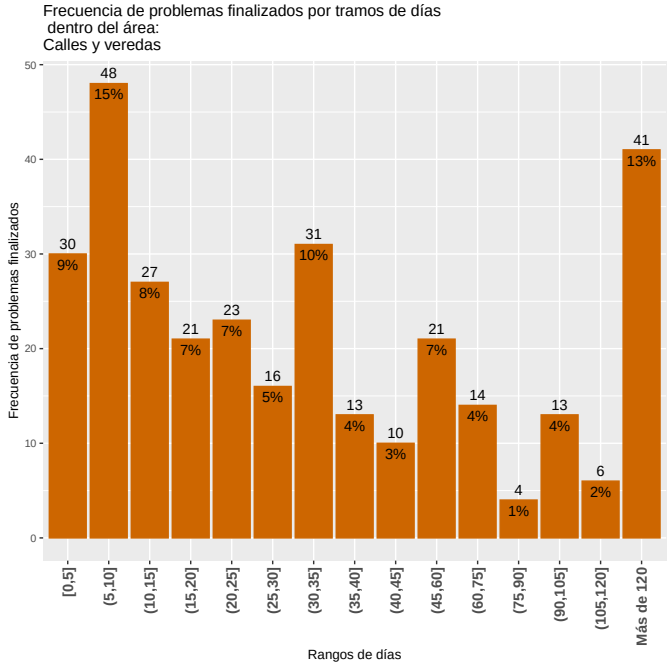


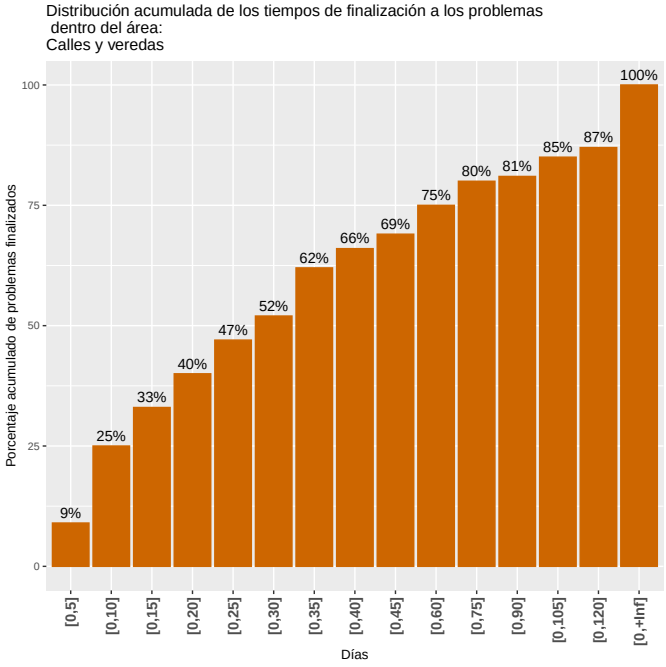
4.2.5 Arbolado



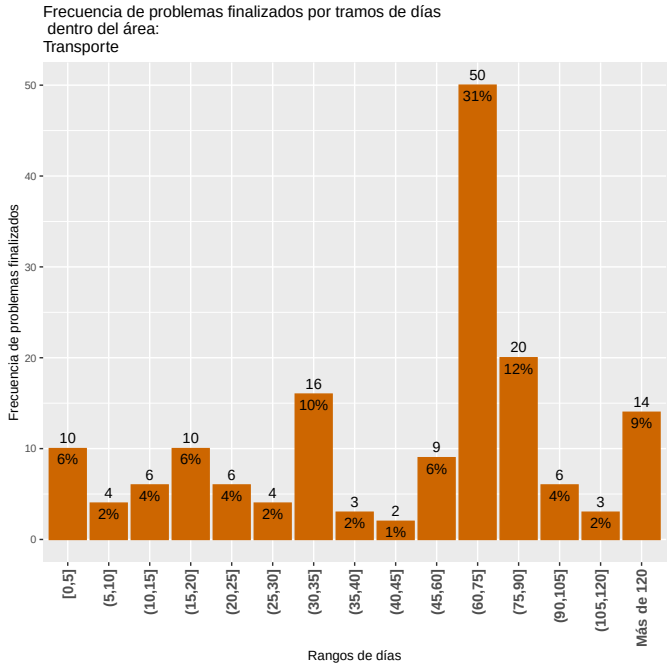


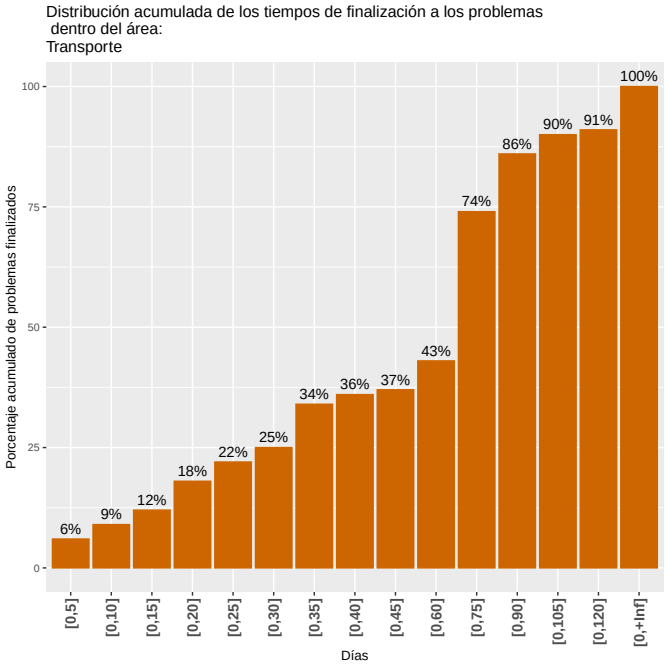
4.2.6 Calles y veredas



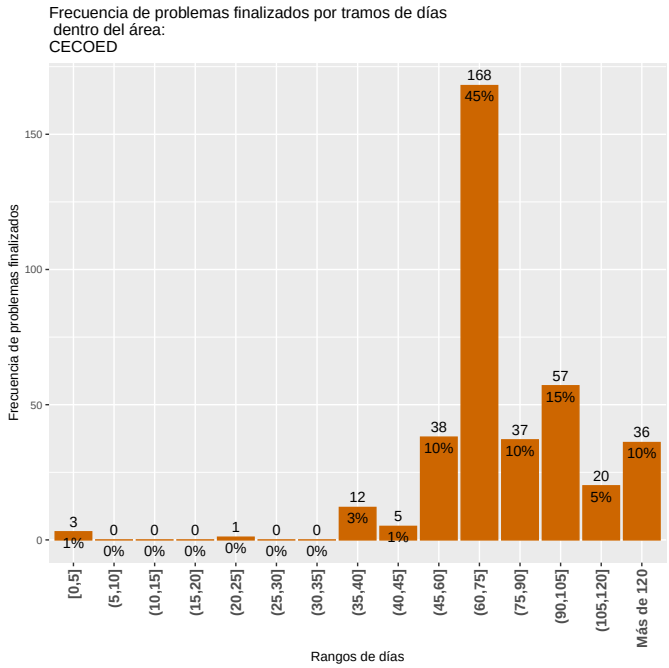


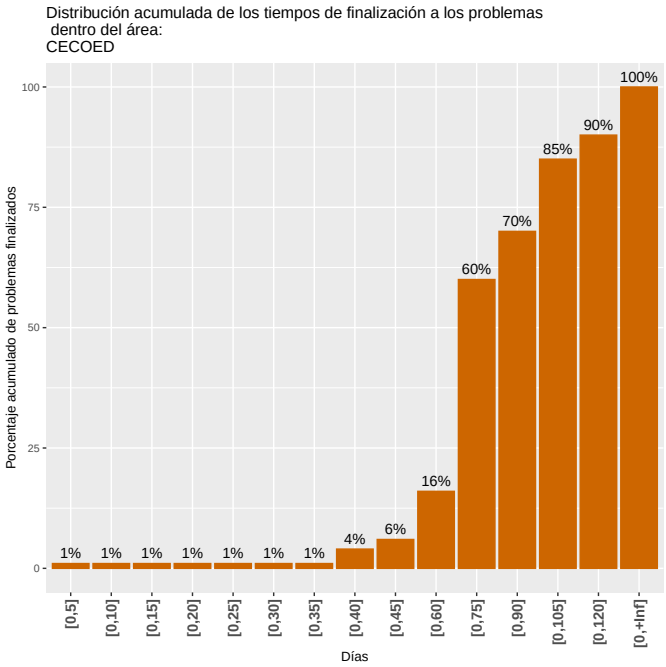
4.2.7 Transporte



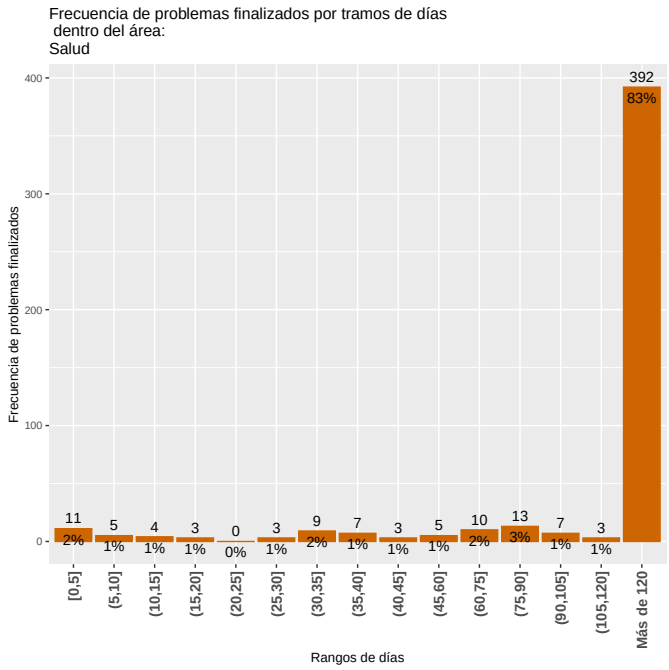


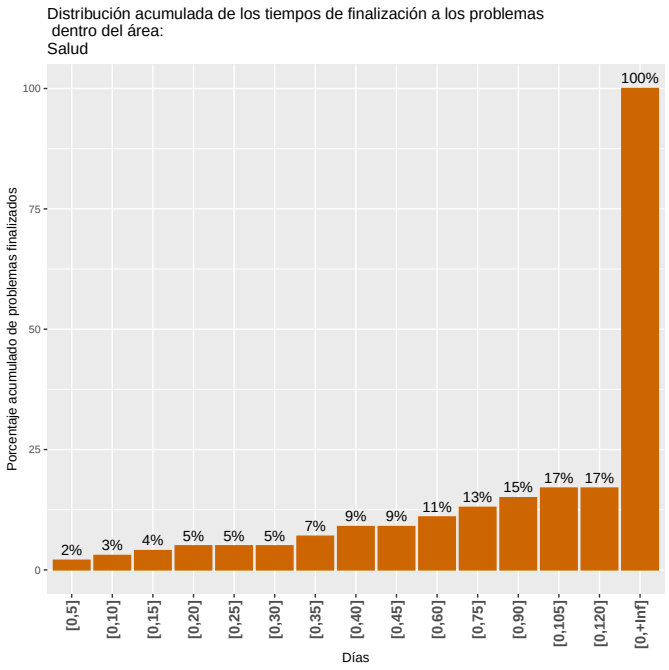
4.2.8 CECOED



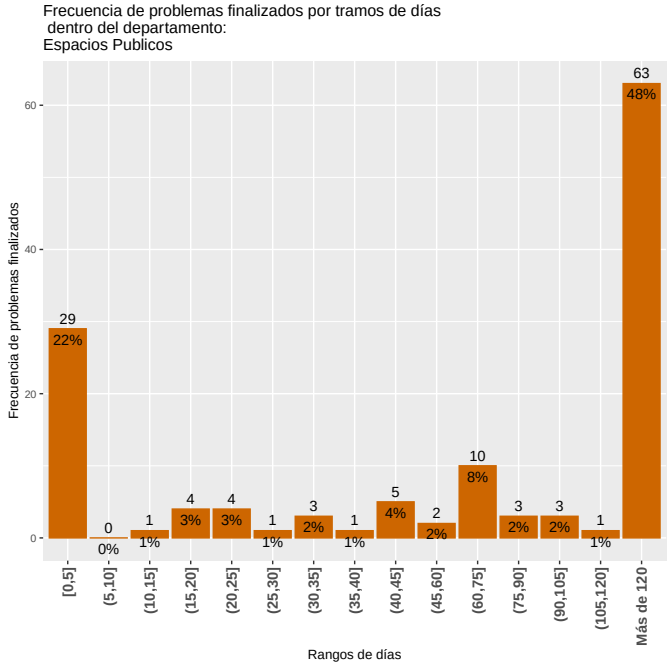


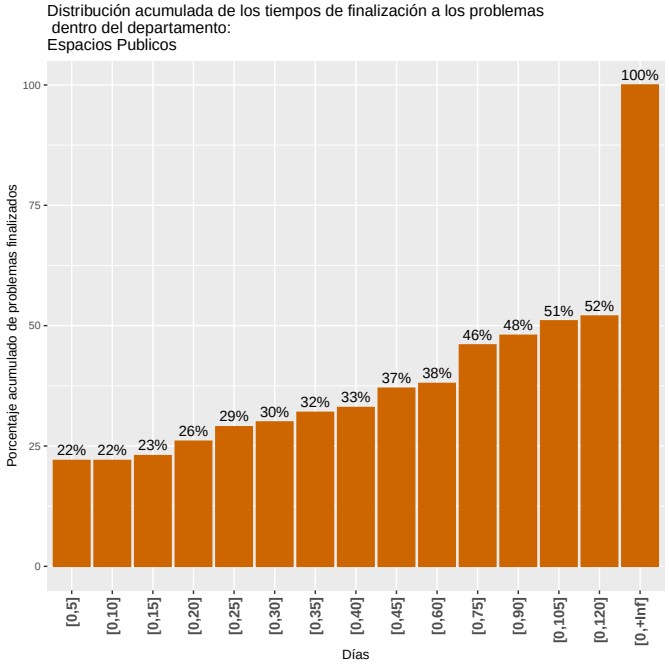
4.2.9 Salud



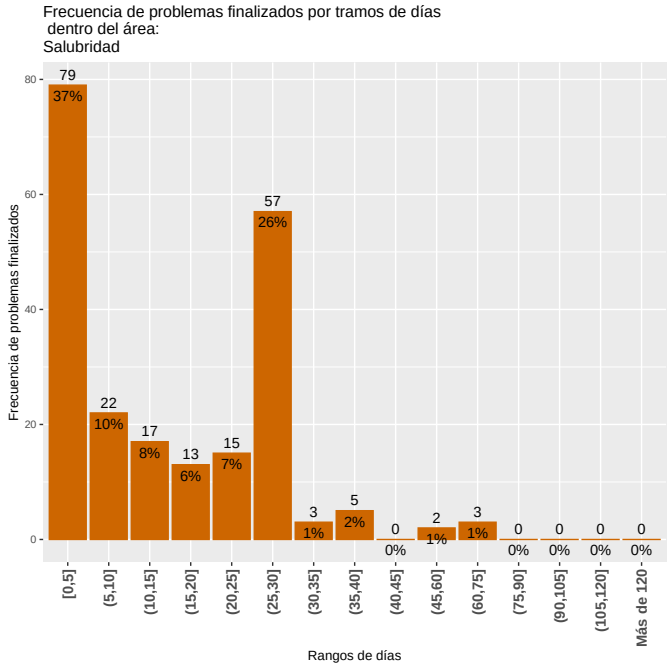


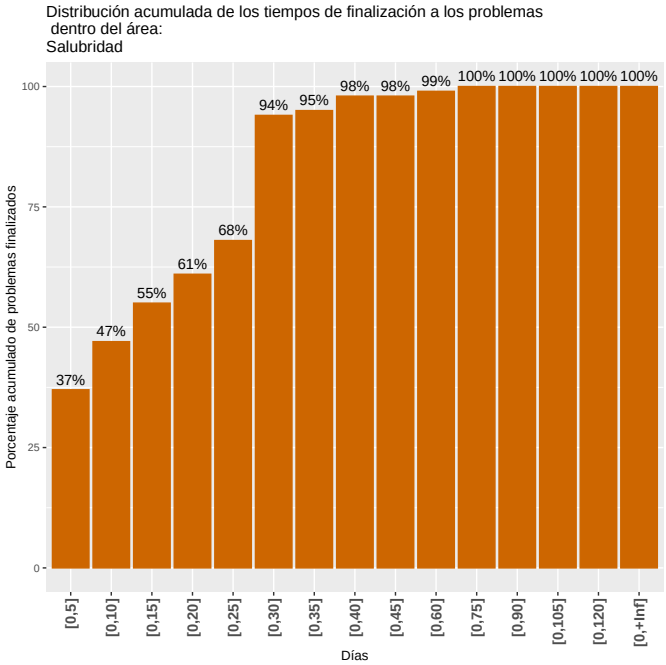
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

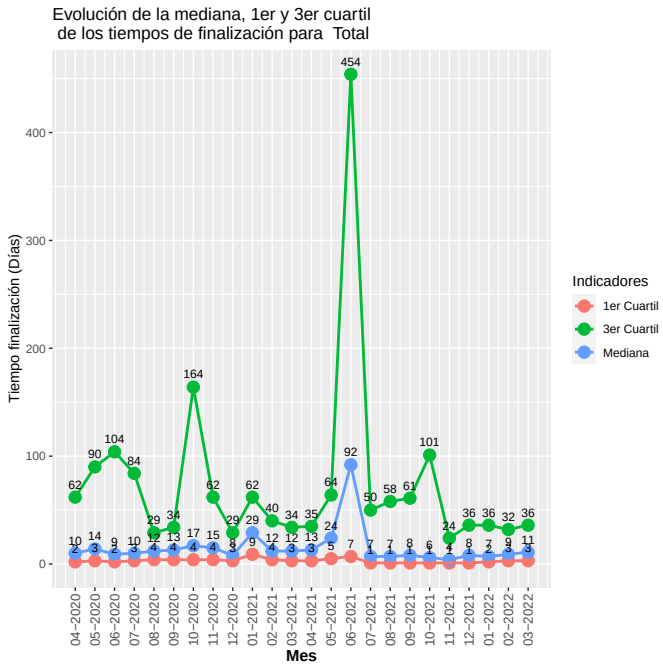


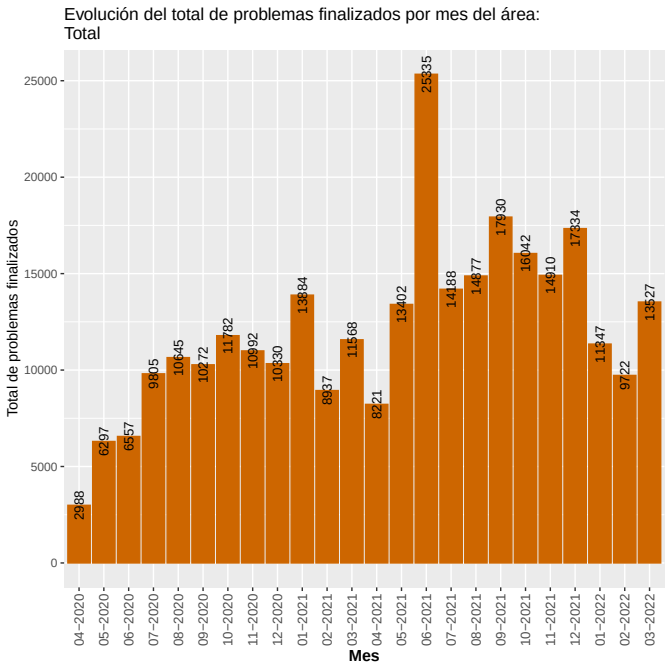


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

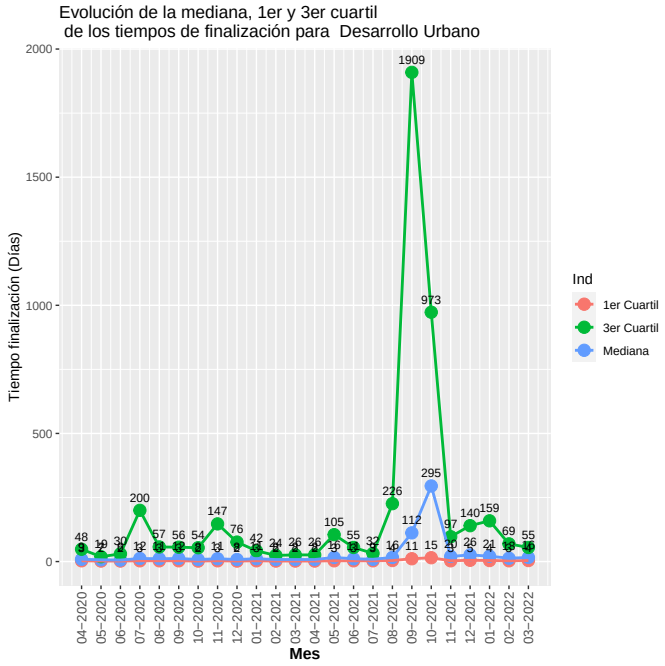
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

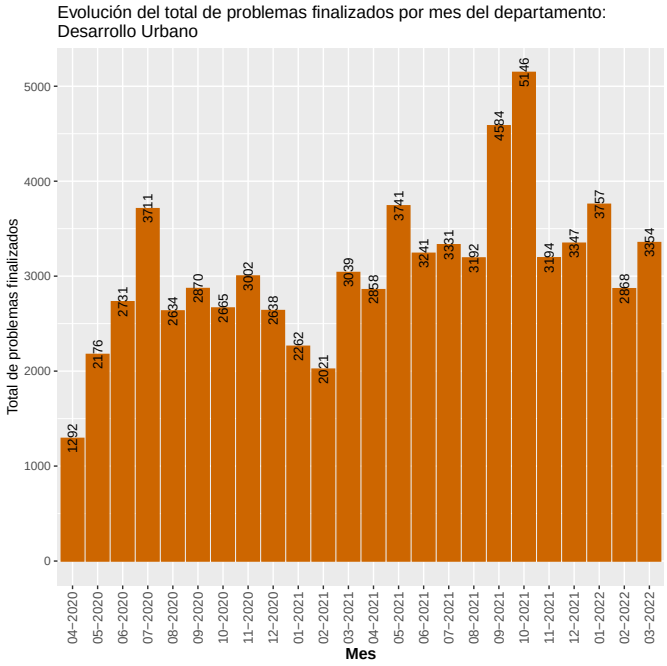




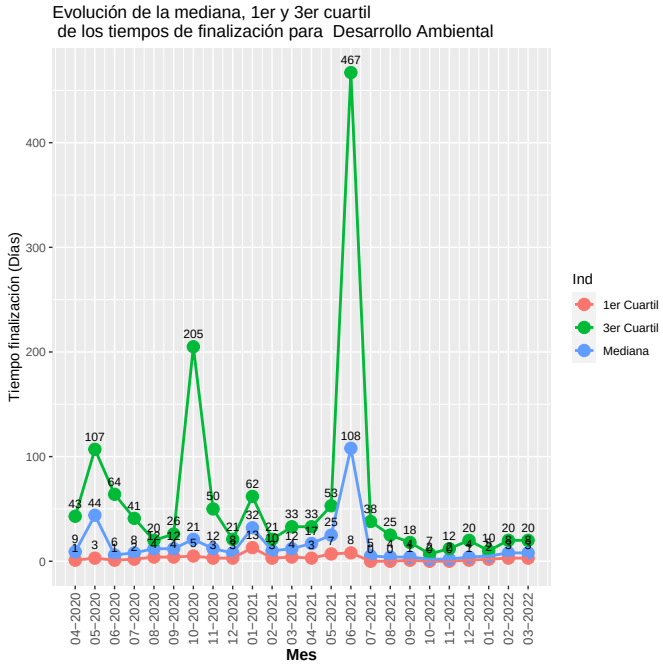
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

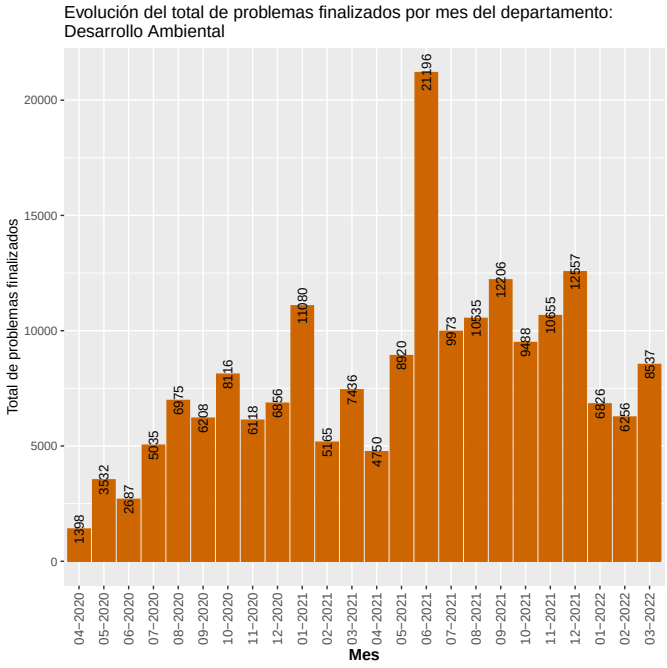
5.1.1 Desarrollo Urbano



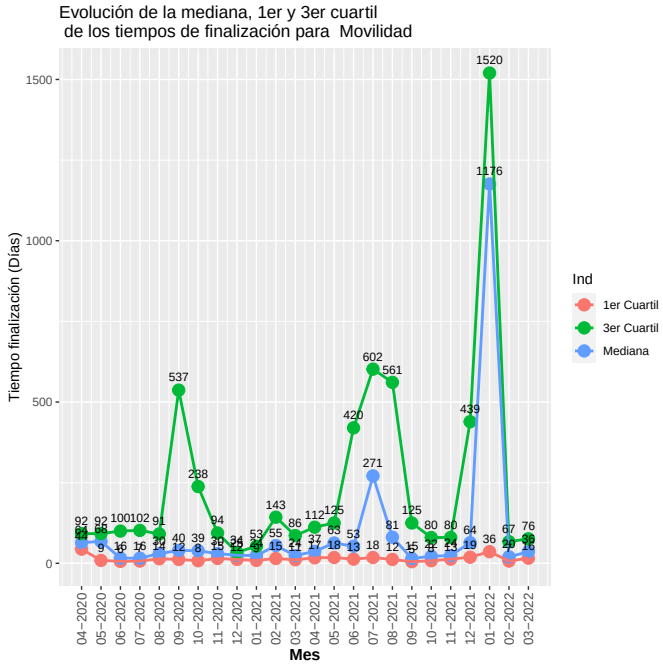


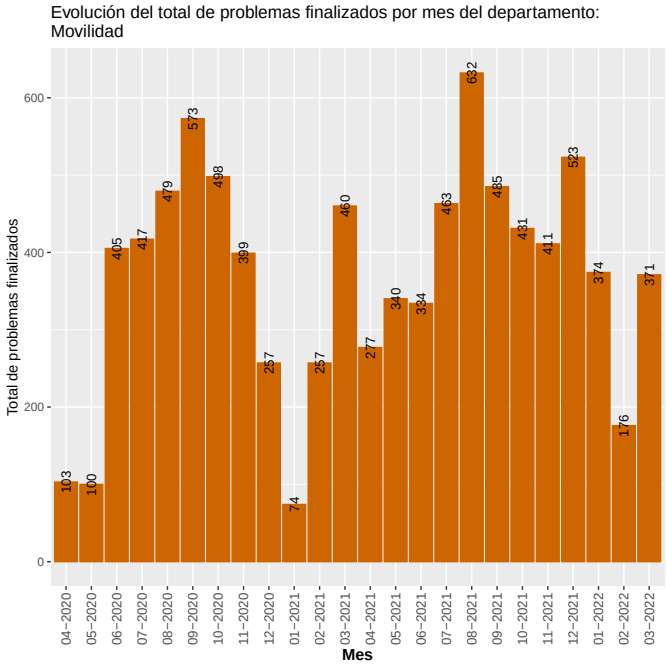
5.1.2 Desarrollo Ambiental



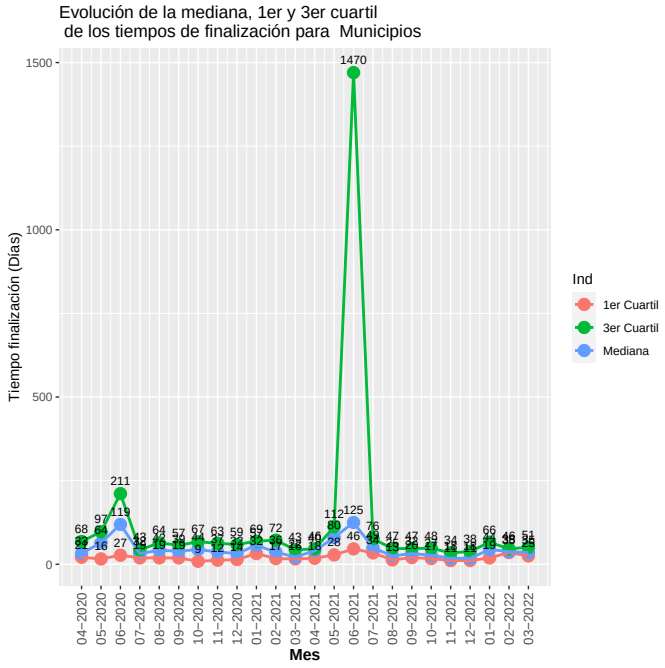


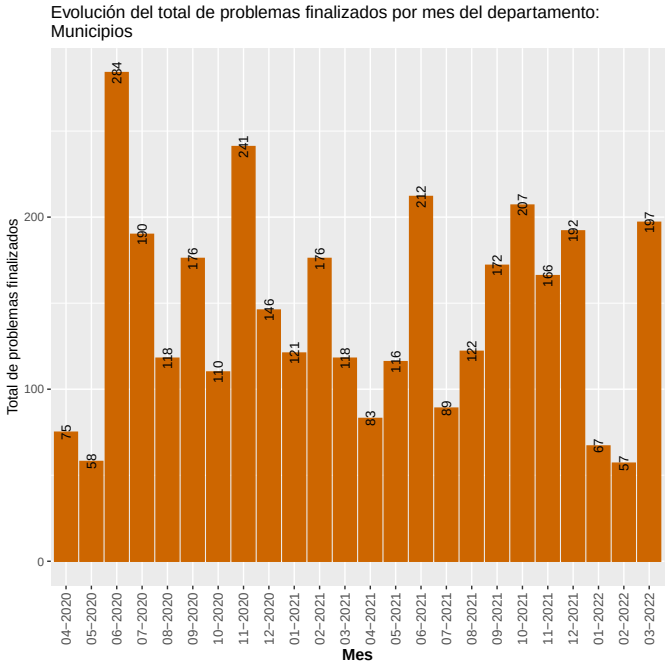
5.1.3 Movilidad





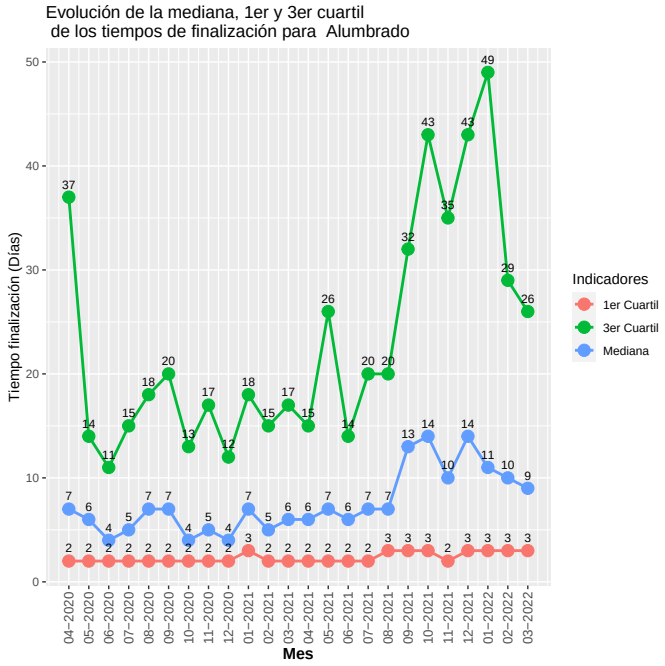
5.1.4 Municipios

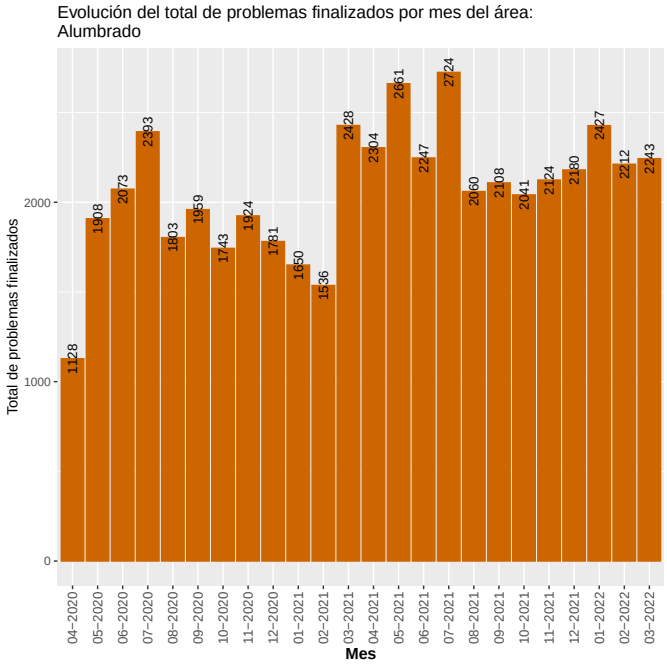




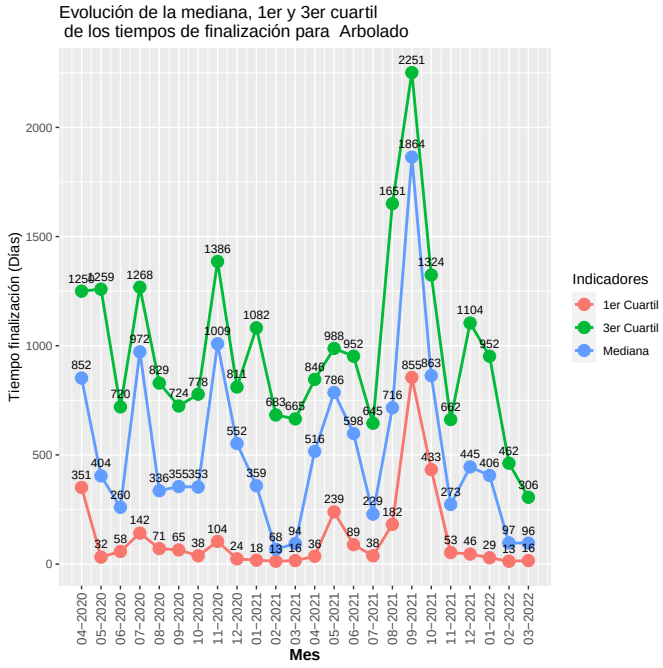
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

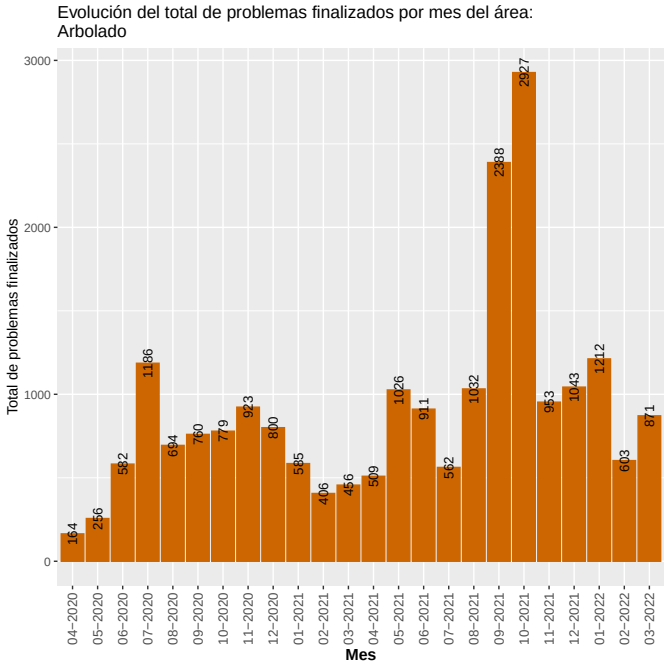
5.2.1 Alumbrado



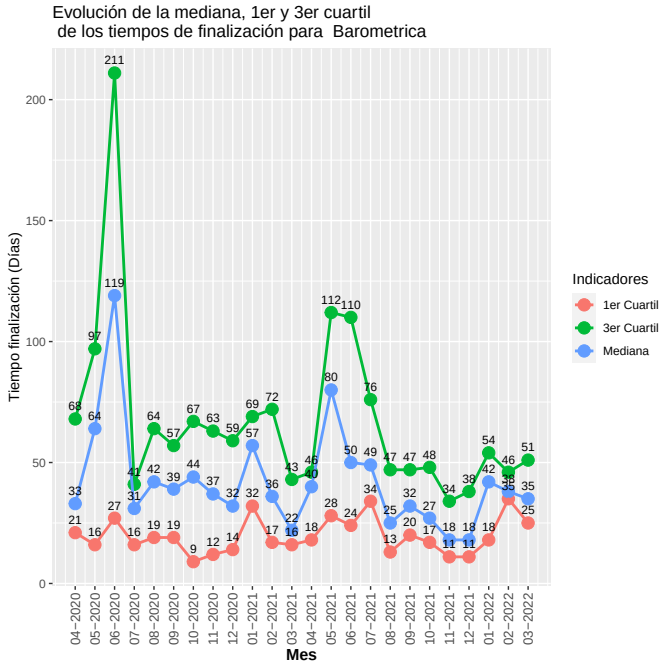


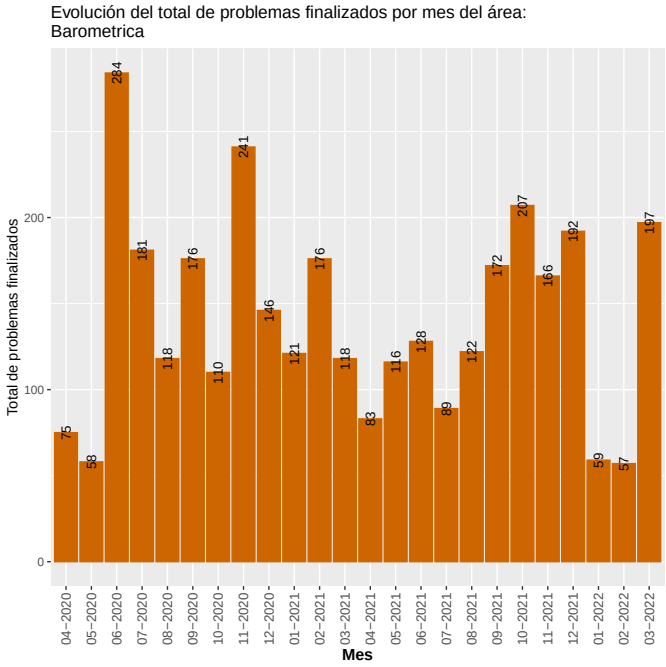
5.2.2 Arbolado



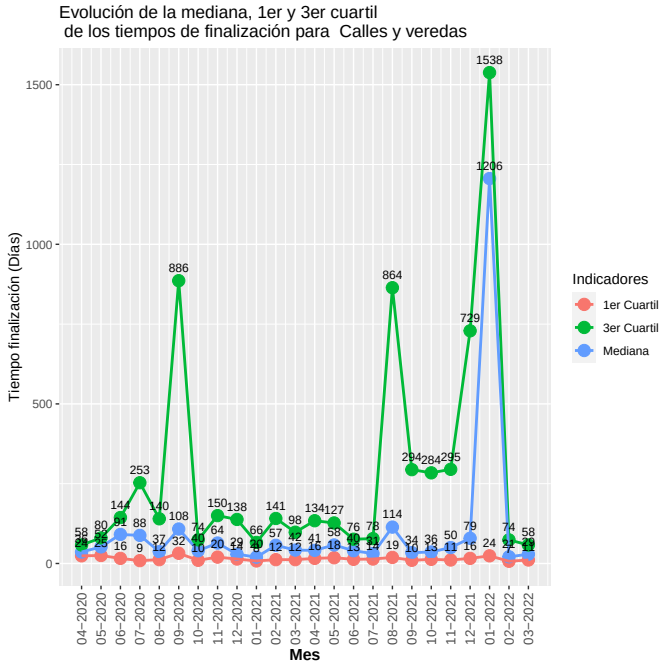


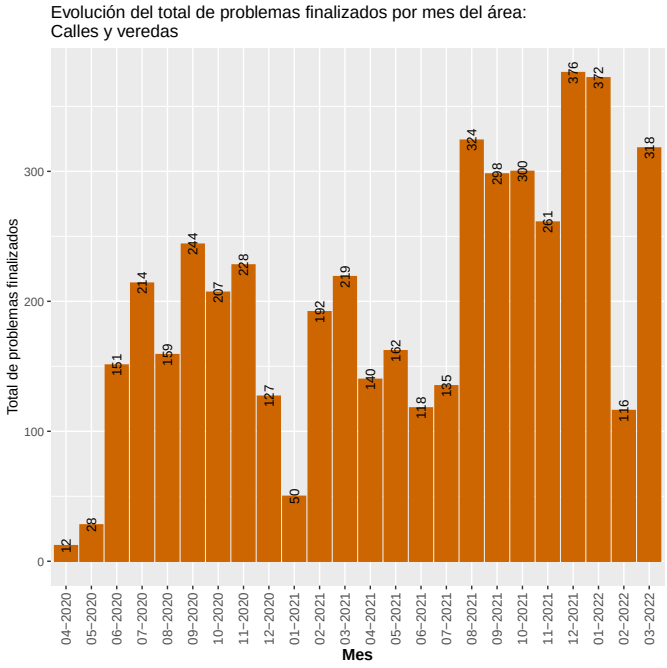
5.2.3 Barométrica



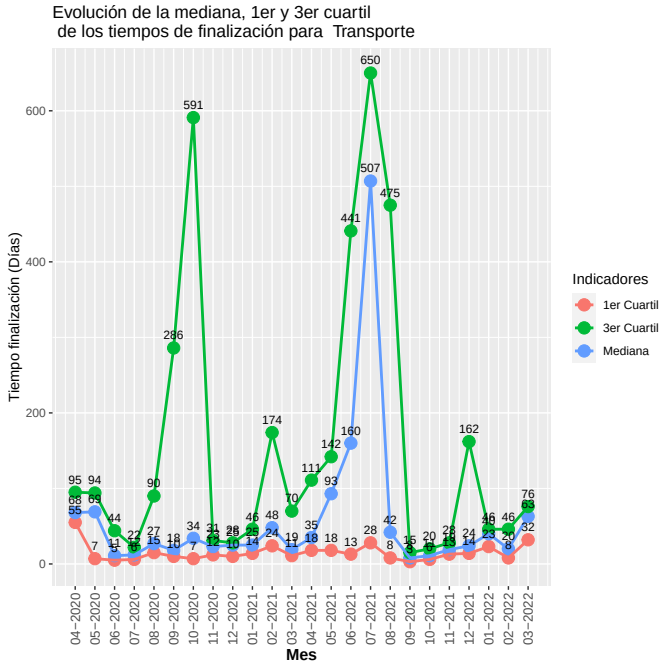


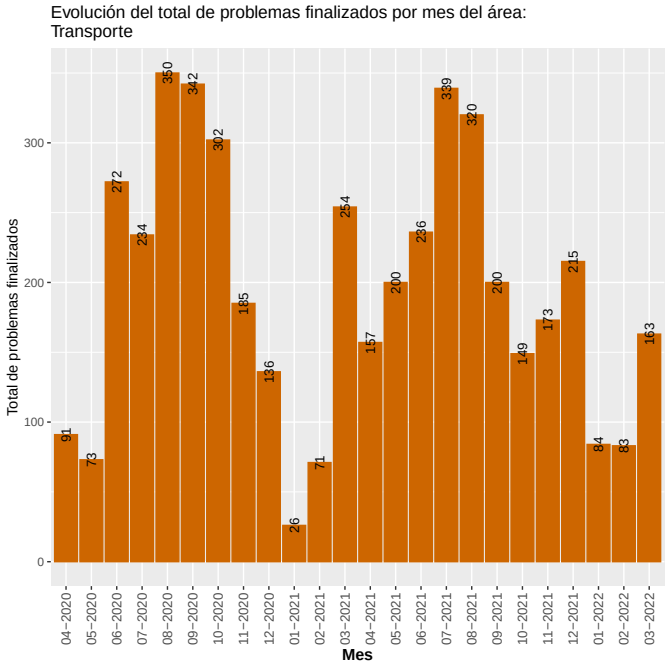
5.2.4 Calles y veredas



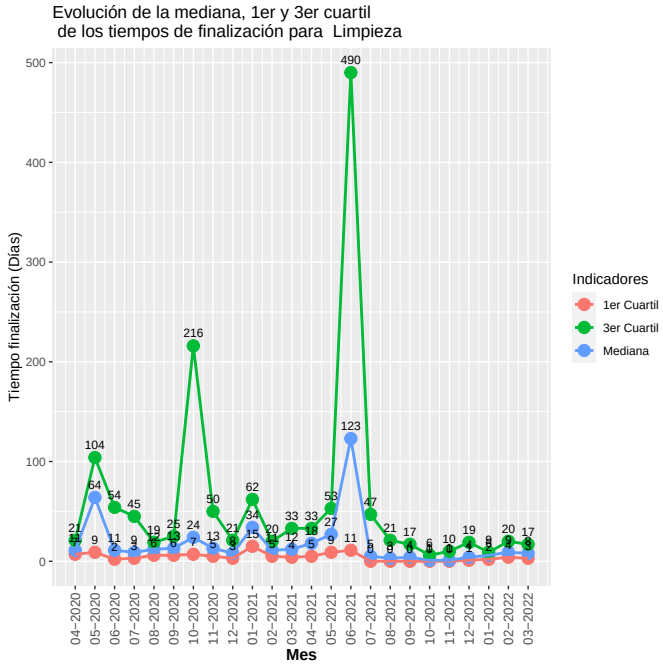


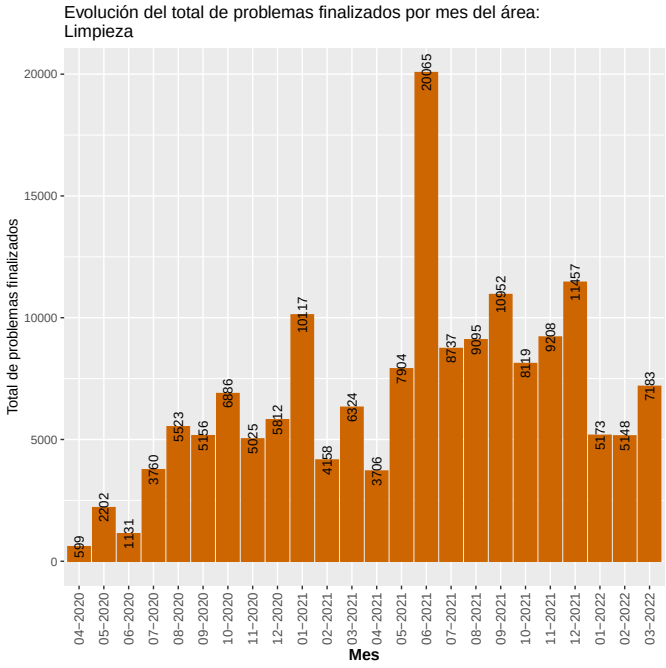
5.2.5 Transporte



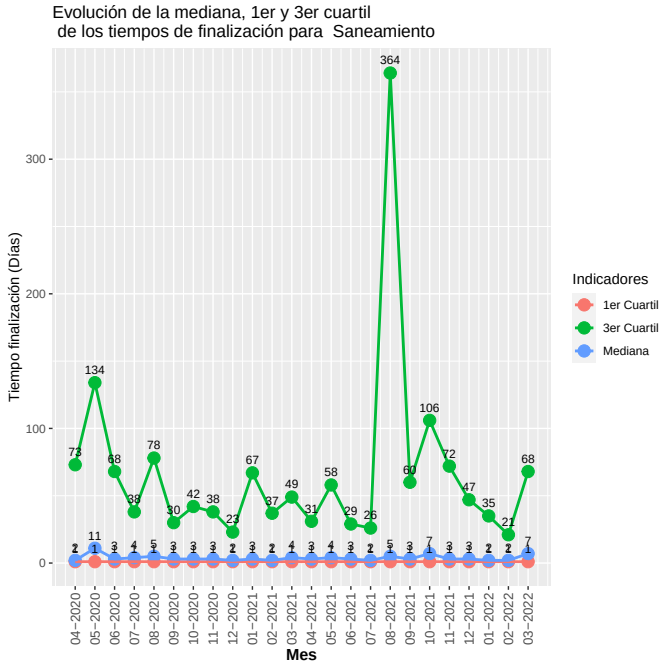


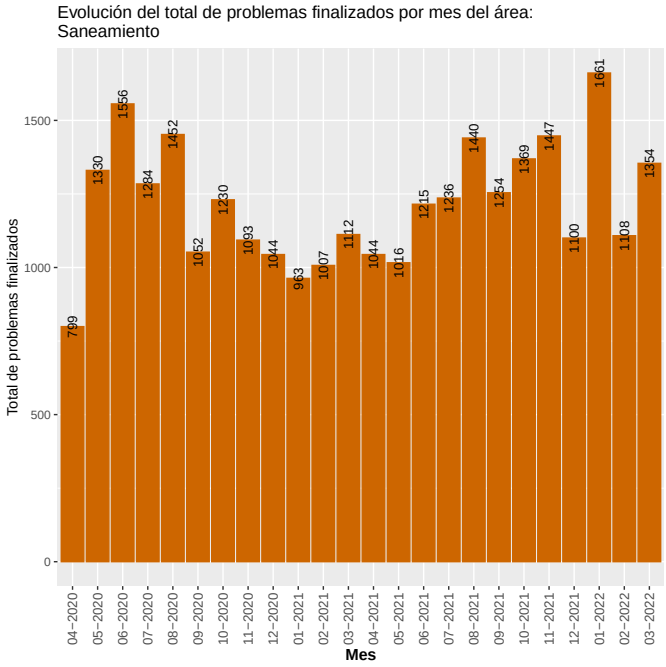
5.2.6 Limpieza



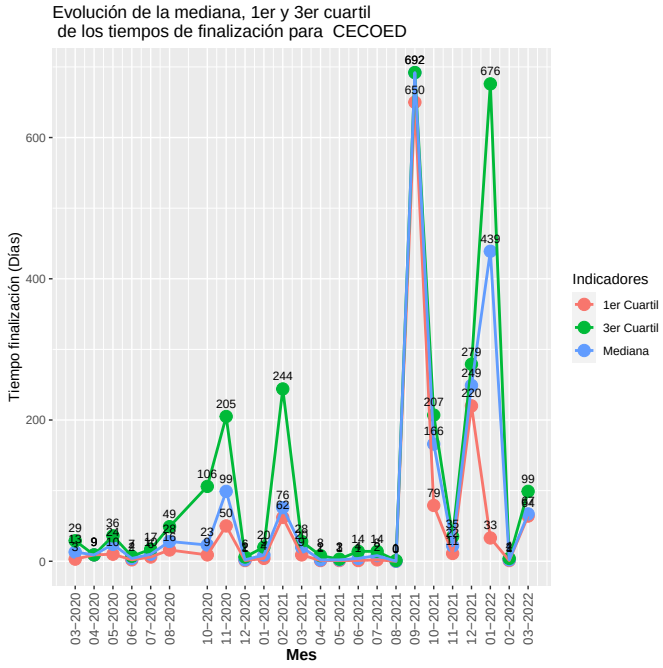


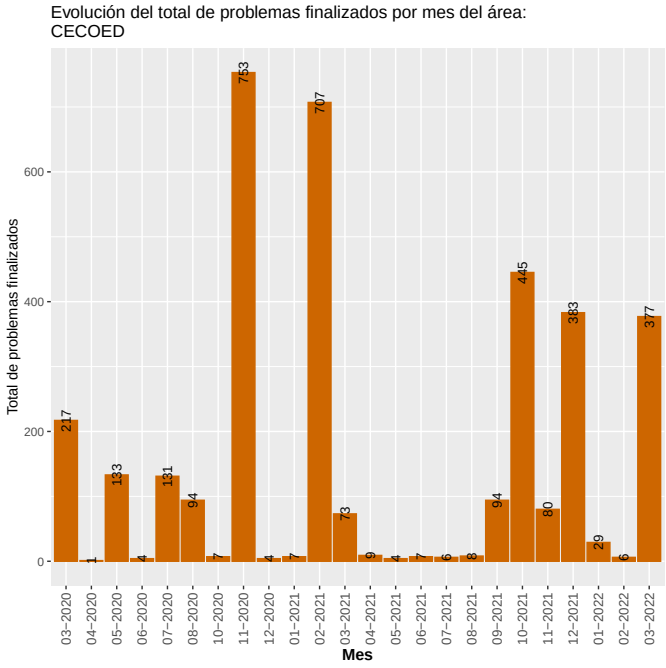
5.2.7 Saneamiento



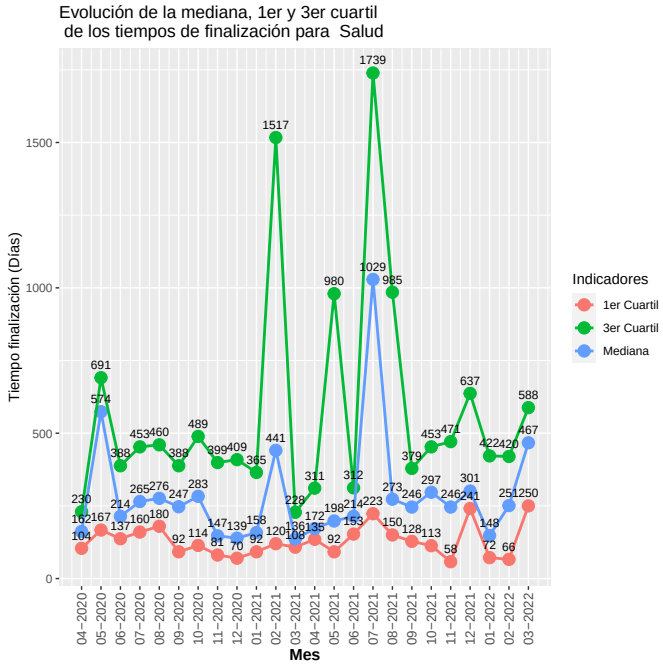


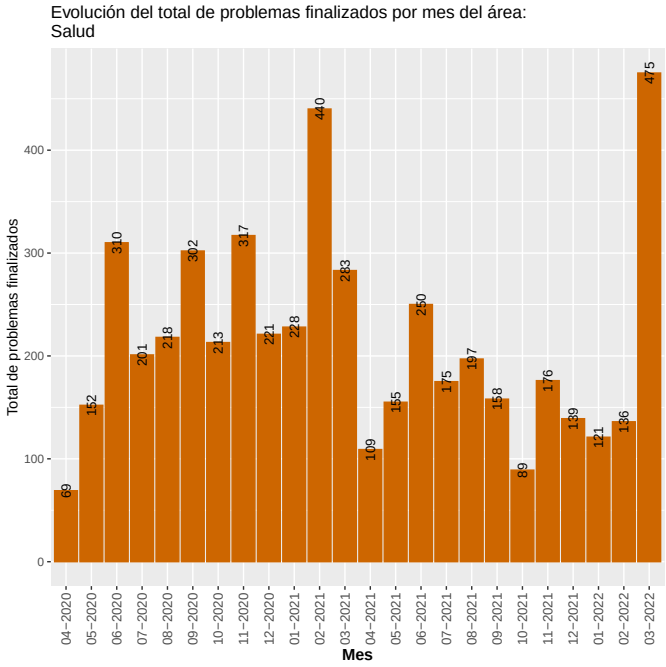
5.2.8 CECOED



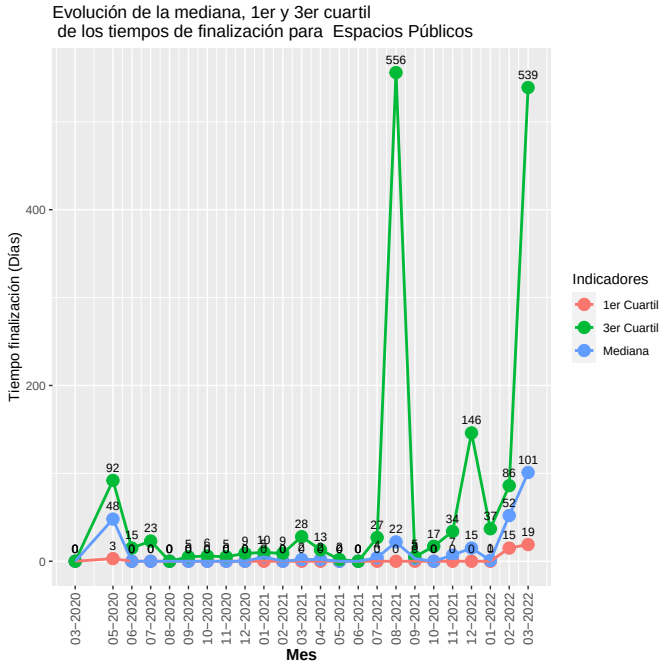


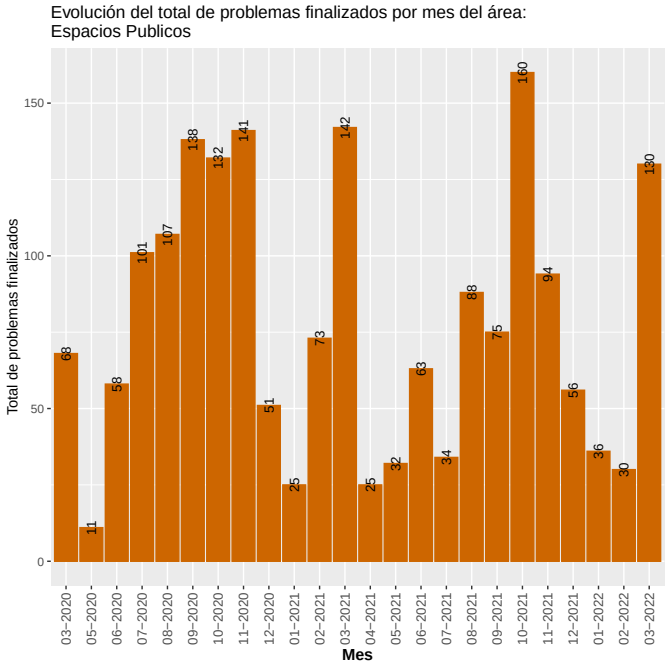
5.2.9 Salud



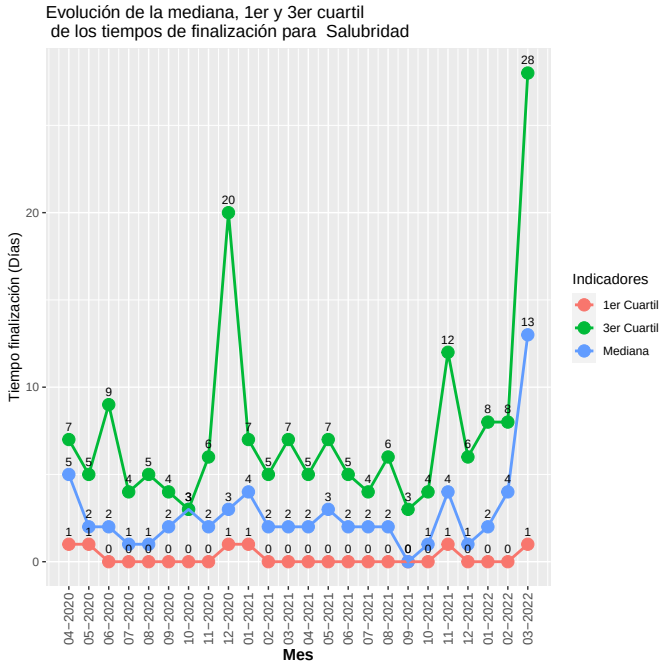


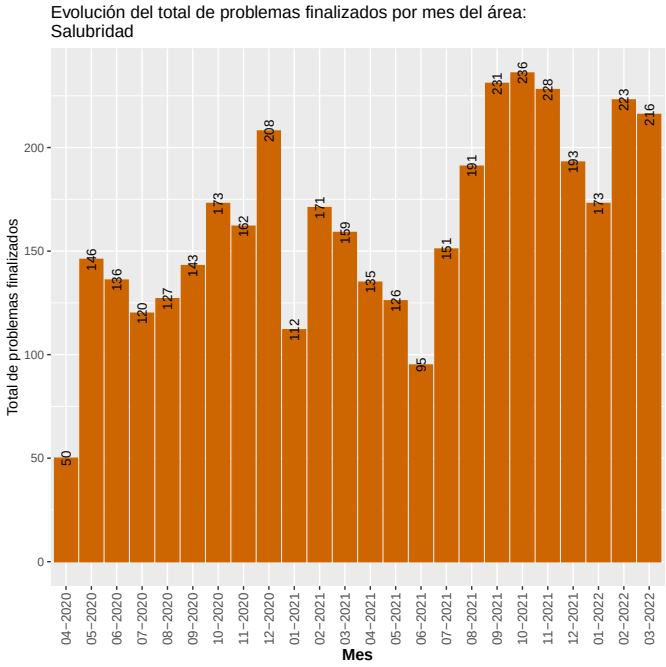
5.2.10 Espacios Públicos





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 01/03/2022 al 31/03/2022 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).

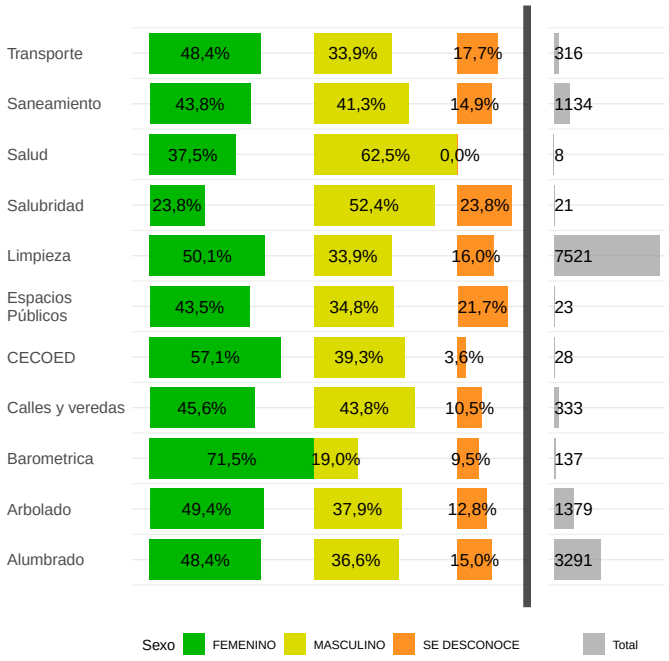
Para el período 01/03/2022 al 31/03/2022 se registraron 15380 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1189 (7.7%) que fueron realizados de oficio por el funcionariado de la IM y otros que corresponden a personas de jurídica comercial, en estos casos no tiene relevancia la variable sexo.

De los 14191 problemas resultantes, 6976 (49.2%) corresponden a mujeres, 5058 (35.6%) corresponden a hombres y 2157 (15.2%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/03/2022 al 31/03/2022 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 01/03/2022 al 31/03/2022 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.