Análisis SUR

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

Mayo, 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-Mayo-2022 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 31-Mayo-2022 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 31-Mayo-2022 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 31-Mayo-2022 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/05/2022 al 31/05/2022) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/05/2022 al 31/05/2022) 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-Mayo-2022

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	5516	11773	17289	32	68
Desarrollo Social	186	7346	7532	2	98
Desarrollo Urbano	2795	25109	27904	10	90
Movilidad	1093	3316	4409	25	75
Municipios	261	287	548	48	52
Secretaria General	370	124	494	75	25
TOTAL	10221	47955	58176	18	82

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-Mayo-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	68	69
	2015	21	89	110
	2016	185	113	298
	2017	117	485	602
	2018	295	531	826
	2019	398	1068	1466
	2020	346	1895	2241
	2021	1433	3552	4985
	2022	2714	3858	6572
Desarrollo Social	2016	0	978	978
	2017	11	808	819
	2018	0	857	857
	2019	8	1249	1257
	2020	14	900	914
	2021	95	1658	1753
	2022	58	896	954
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	469	473
	2015	9	1020	1029
	2016	34	1162	1196
	2017	52	1427	1479
	2018	72	1602	1674
	2019	110	2865	2975
	2020	194	3450	3644
	2021	472	6661	7133
	2022	1848	6203	8051
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	511	624
	2020	229	281	510
	2021	373	439	812
	2022	310	673	983
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	12	27	39
	2022	114	80	194
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	177	109	286
TOTAL	—	10221	47955	58176

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-Mayo-2022

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Alumbrado	278	5779	6057	5	95
Arbolado	2036	18165	20201	10	90
Barometrica	197	280	477	41	59
CECOED	370	124	494	75	25
Calles y veredas	1090	2507	3597	30	70
Espacios Publicos	473	160	633	75	25
Limpieza	4938	6854	11792	42	58
Salubridad	0	70	70	0	100
Salud	186	7276	7462	2	98
Saneamiento	642	4926	5568	12	88
Transporte	11	1814	1825	1	99
TOTAL	10221	47955	58176	18	82

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-Mayo-2022

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Alumbrado	**2016**	0	32	32
	2017	0	94	94
	2018	0	206	206
	2019	0	406	406
	2020	0	435	435
	2021	1	1499	1500
	2022	277	3107	3384
Arbolado	**2014**	4	323	327
	2015	9	945	954
	2016	34	1042	1076
	2017	51	1258	1309
	2018	52	1321	1373
	2019	63	2393	2456
	2020	78	2971	3049
	2021	310	5053	5363
	2022	1435	2859	4294
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	12	27	39
	2022	114	80	194
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	177	109	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	136	249
	2020	229	88	317
	2021	373	163	536
	2022	307	332	639
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	47	28	75
	2020	116	32	148
	2021	161	52	213
	2022	128	31	159
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	86	405	491
	2018	211	390	601
	2019	328	692	1020
	2020	300	1055	1355
	2021	1397	1985	3382
	2022	2616	2317	4933
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	68	68
Salud	**2016**	0	978	978
	2017	11	808	819
	2018	0	857	857
	2019	8	1249	1257
	2020	14	900	914
	2021	95	1656	1751
	2022	58	828	886
Saneamiento	**2012**	2	60	62
	2013	4	52	56
	2014	1	68	69
	2015	21	89	110
	2016	185	106	291
	2017	95	86	181
	2018	84	141	225
	2019	70	376	446
	2020	46	840	886
	2021	36	1567	1603
	2022	98	1541	1639
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	252	252
	2019	0	413	413
	2020	0	205	205
	2021	0	333	333
	2022	11	547	558
TOTAL	—	10221	47955	58176

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/05/2022 al 31/05/2022, 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 01/05/2022 al 31/05/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/05/2022 al 31/05/2022. 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 01/05/2022 al 31/05/2022.

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 01/05/2022 al 31/05/2022. 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 (01/05/2022 al 31/05/2022)

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	7081	6774	4248	60	96
Desarrollo Social	451	415	135	30	92
Desarrollo Urbano	4424	3523	1814	41	80
Movilidad	413	285	88	21	69
Municipios	125	116	42	34	93
Secretaria General	126	126	11	9	100
TOTAL	12620	11239	6338	50	89

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/05/2022 al 31/05/2022)

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	3002	2730	1559	52	91
Arbolado	1270	700	214	17	55
Barometrica	125	116	42	34	93
CECOED	126	126	11	9	100
Calles y veredas	264	176	74	28	67
Espacios Publicos	55	43	20	36	78
Limpieza	5753	5376	3485	61	93
Salubridad	182	183	123	68	101
Salud	269	232	12	4	86
Saneamiento	1328	1398	763	57	105
Transporte	246	159	35	14	65
TOTAL	12620	11239	6338	50	89

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)

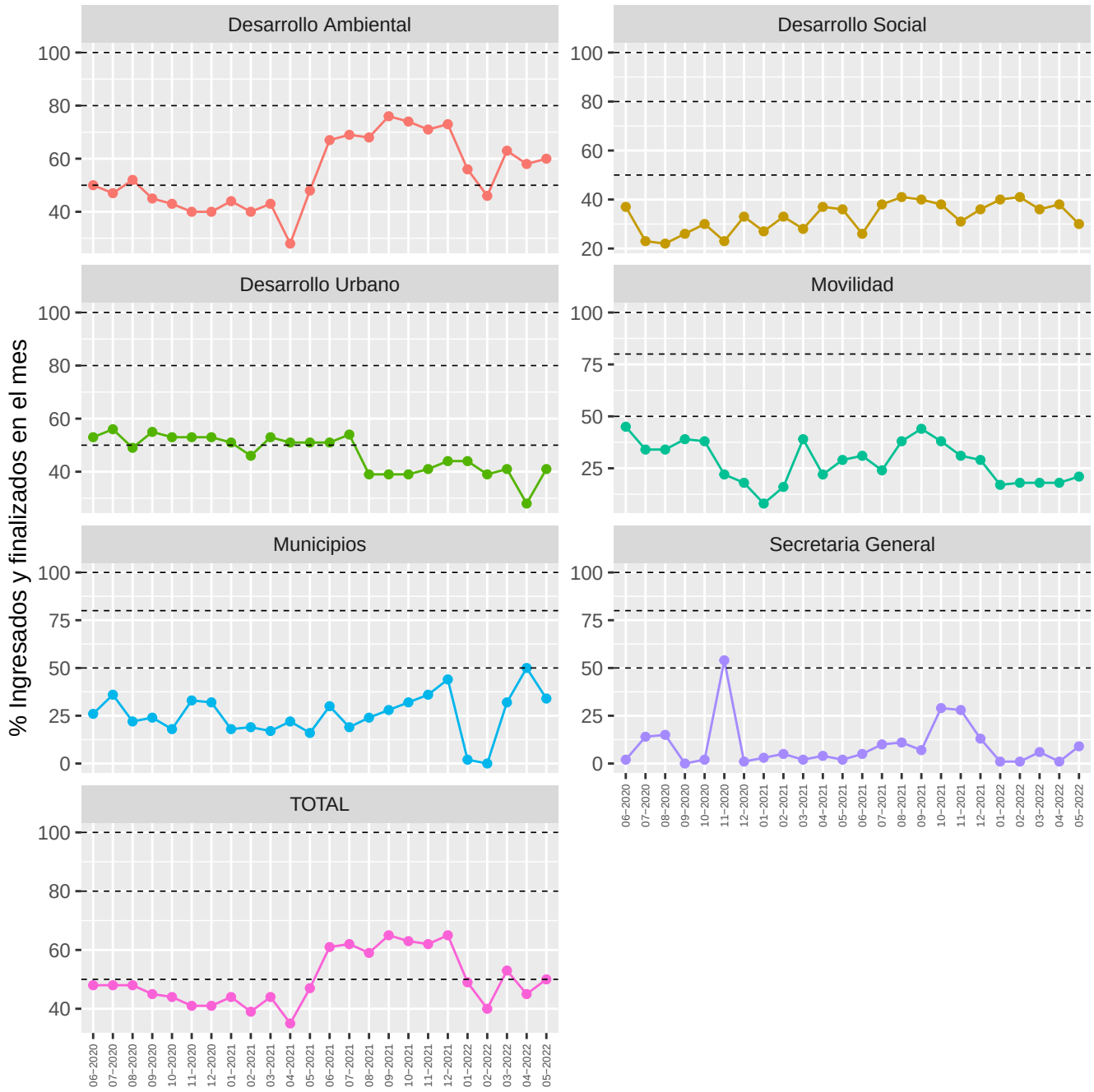
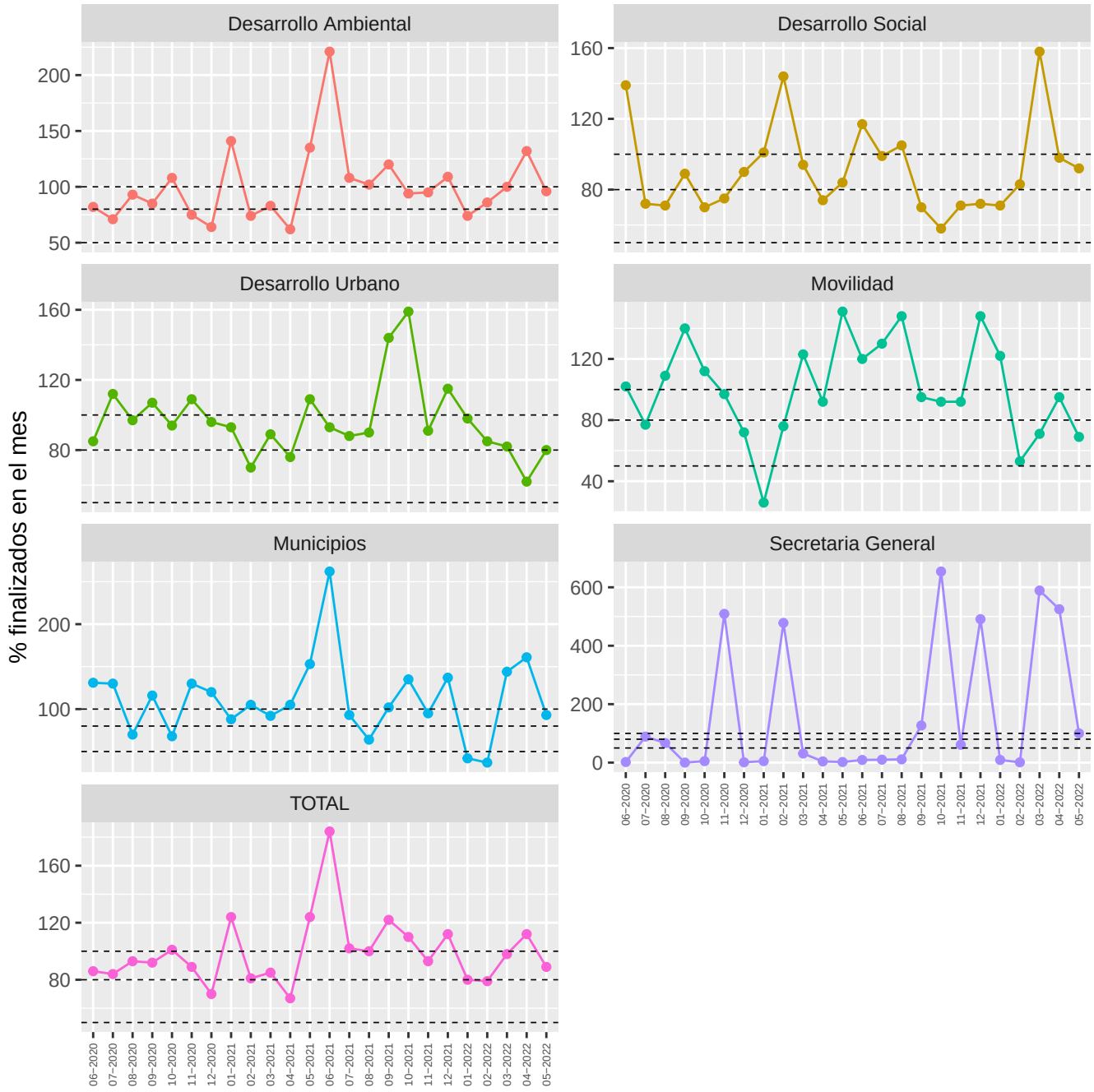


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

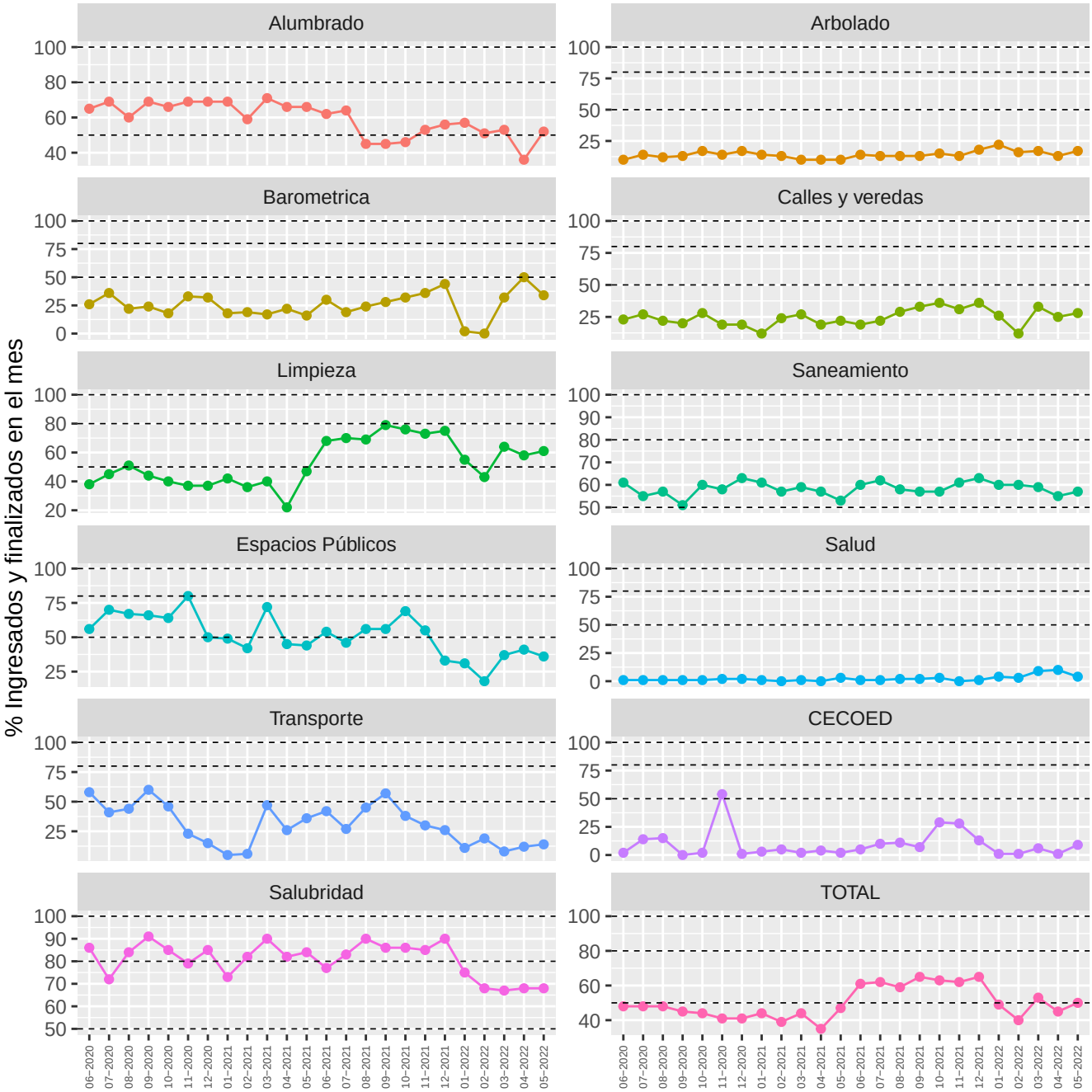
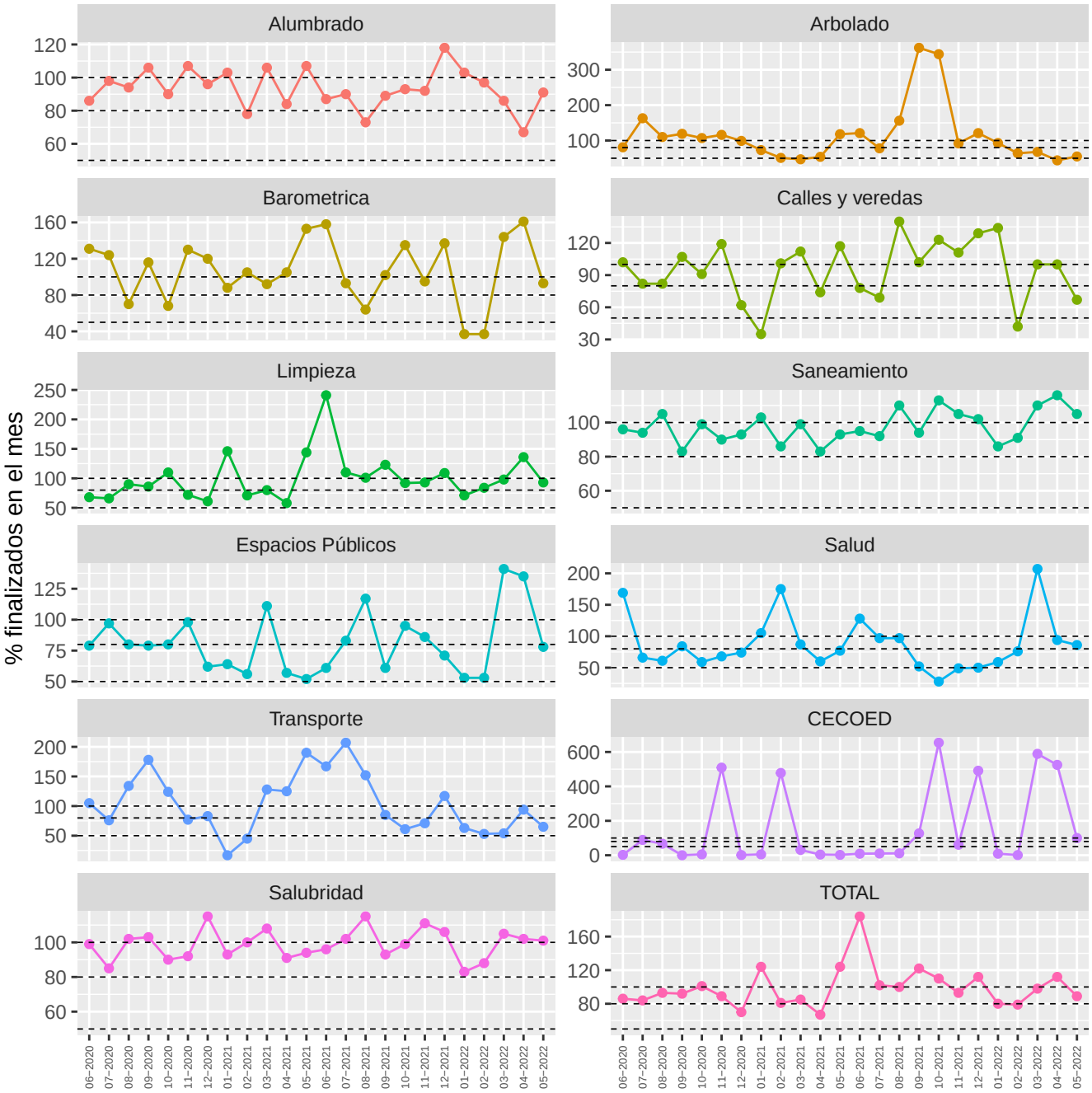


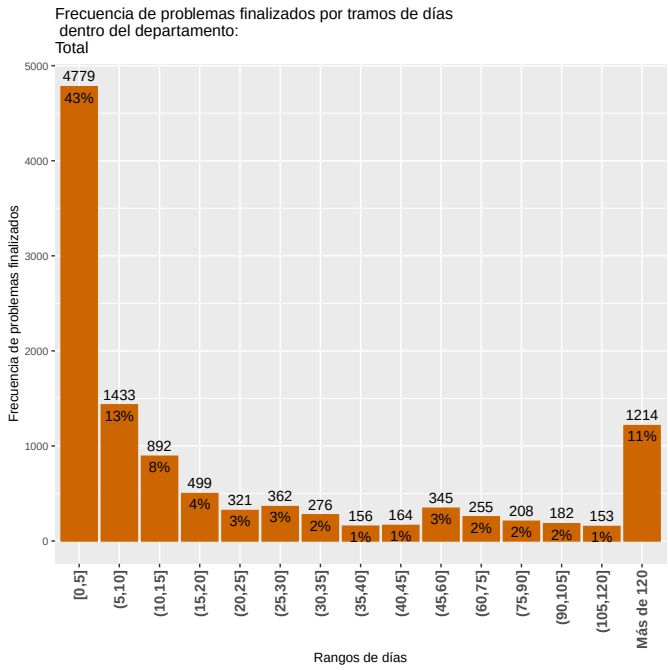
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

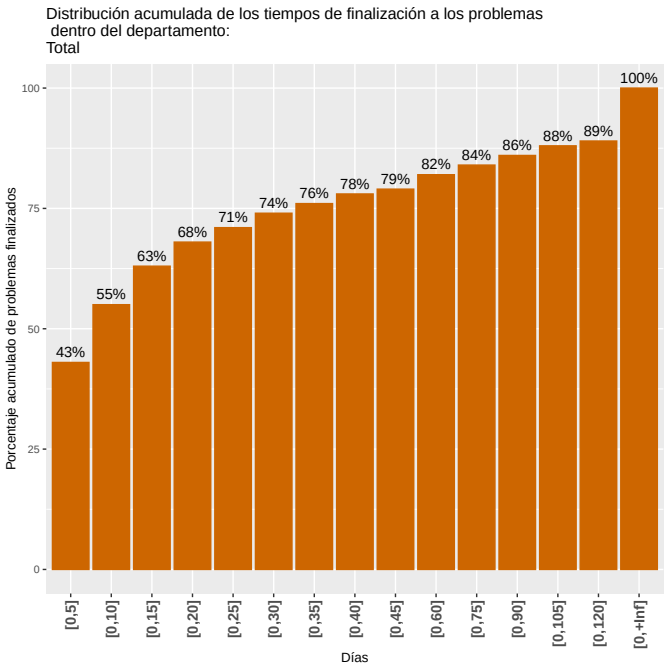


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/05/2022 al 31/05/2022), 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.





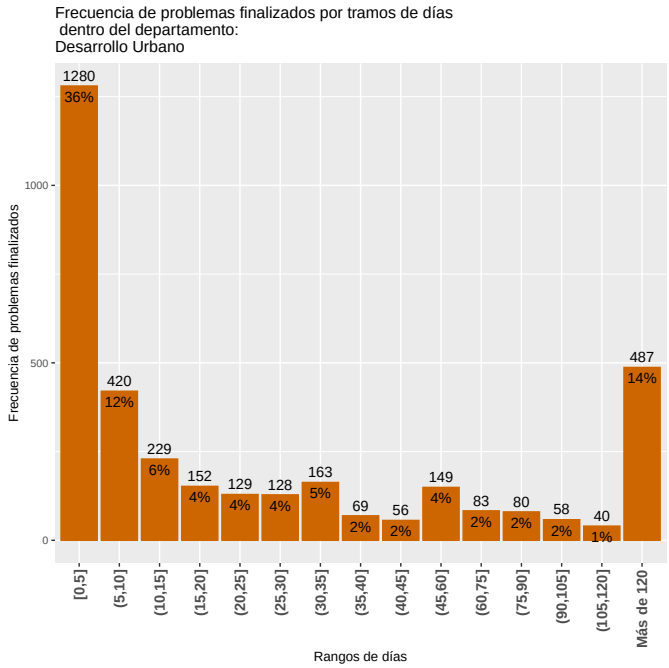
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

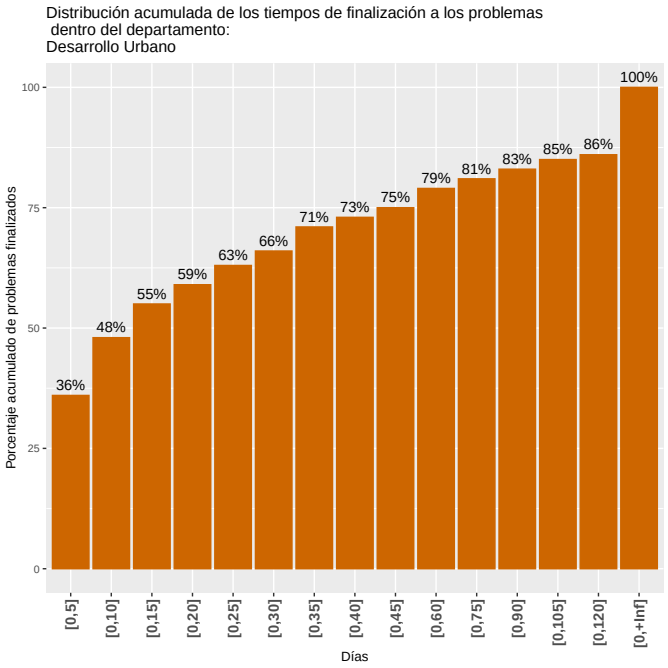
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

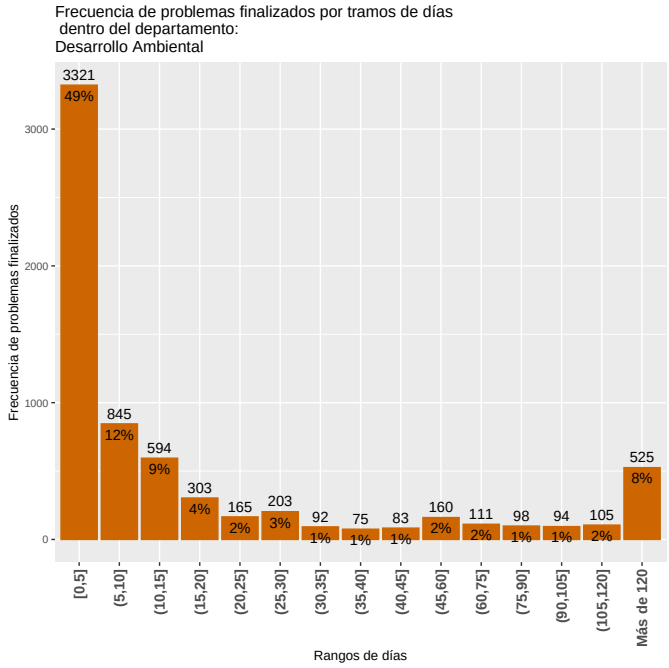
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	6	42	21	2831	6774
Desarrollo Social	0	7	47	244	336	2120	415
Desarrollo Urbano	0	3	12	73	48	2374	3523
Movilidad	0	10	30	54	64	1120	285
Municipios	3	8	35	48	86	179	116
Secretaria General	0	5	7	9	8	50	126
Total	0	2	8	59	33	2831	11239

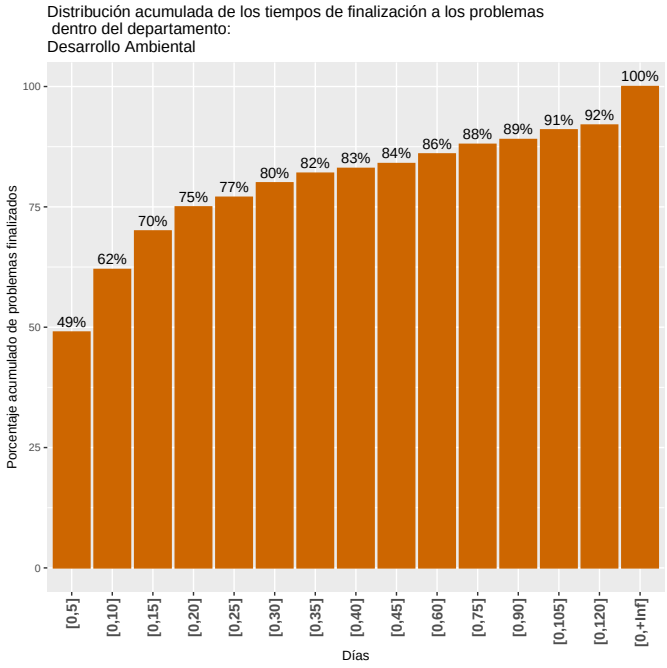
4.1.1 Desarrollo urbano



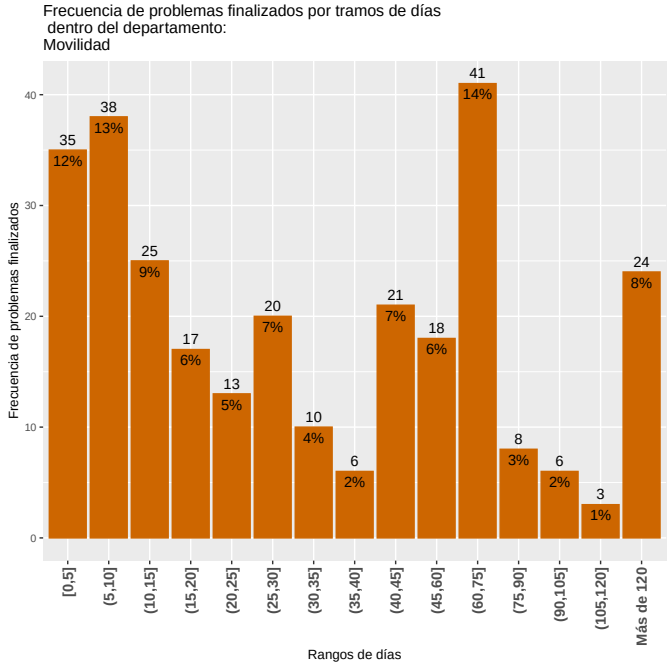


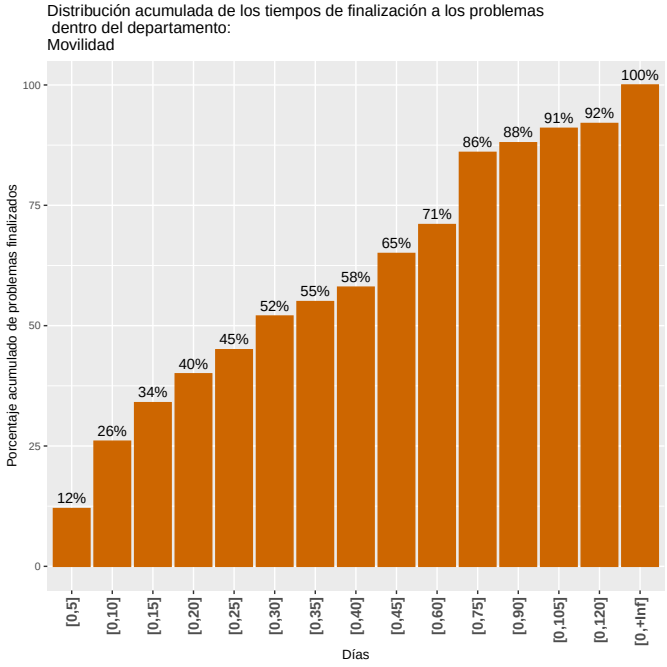
4.1.2 Desarrollo ambiental



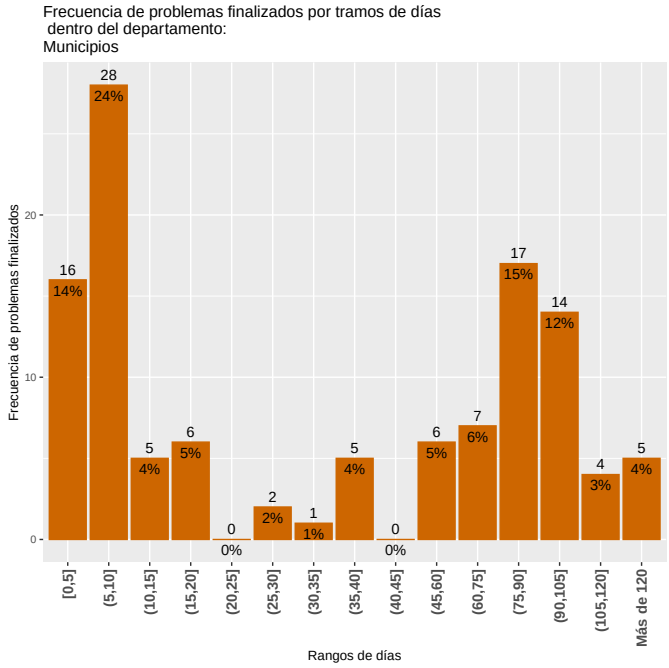


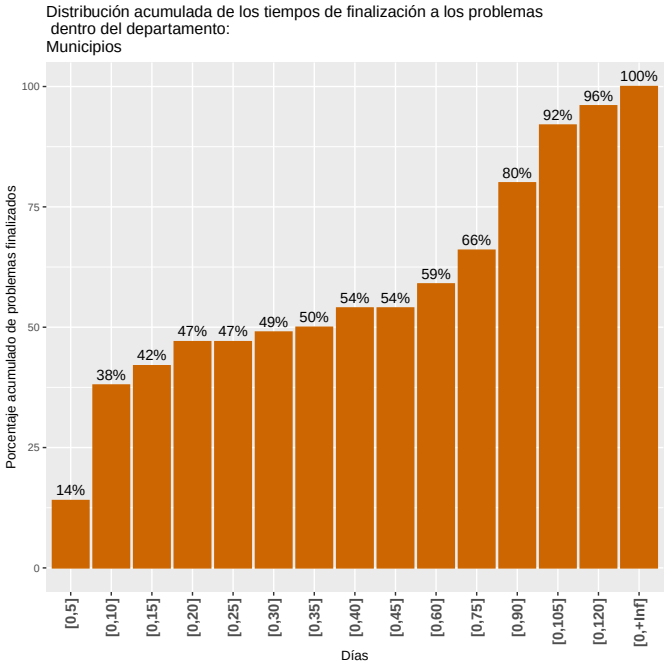
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





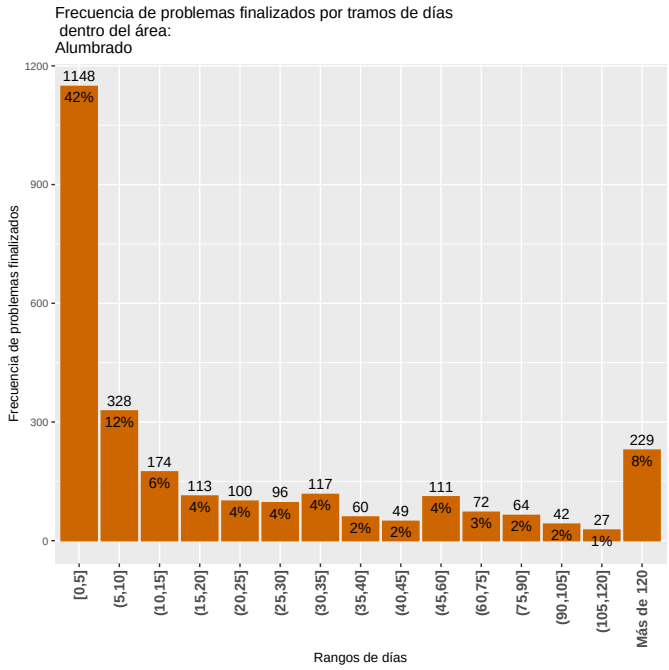
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

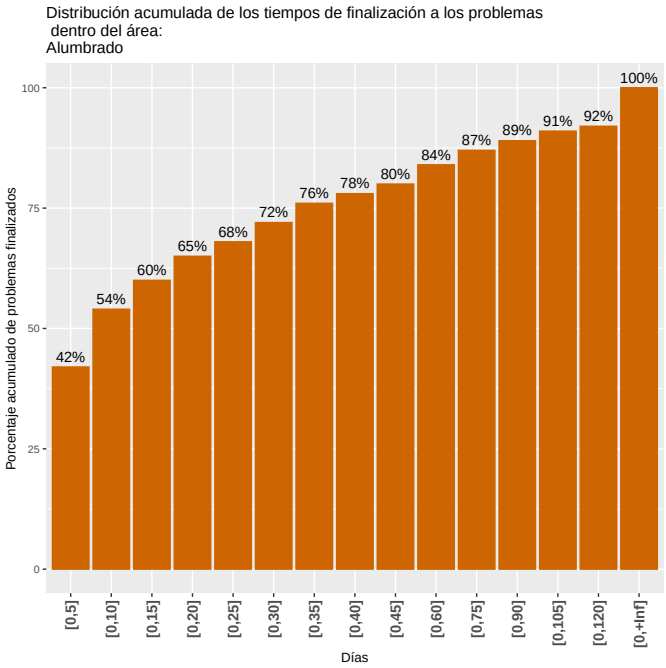
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

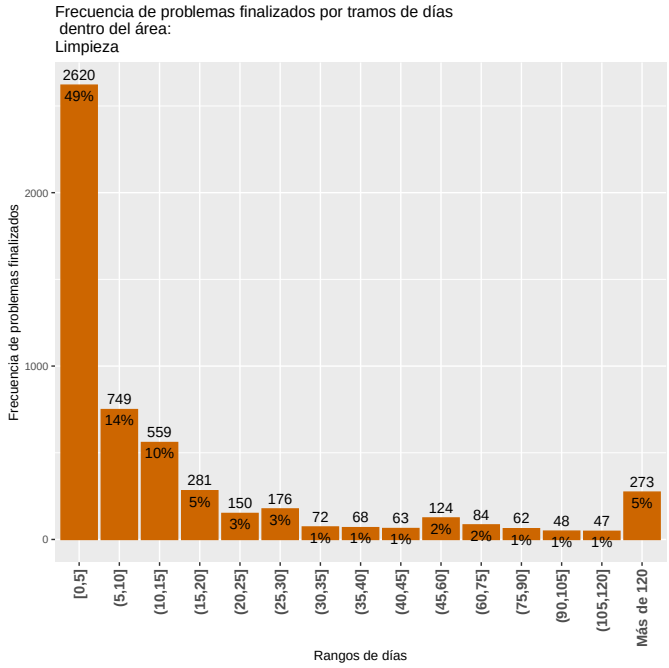
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	8	38	34	1583	2730
Arbolado	0	9	32	209	208	2374	700
Barometrica	3	8	35	48	86	179	116
Calles y veredas	0	9	18	50	58	908	176
CECOED	0	5	7	9	8	50	126
Espacios Publicos	0	4	25	95	74	945	43
Limpieza	0	2	6	29	17	1606	5376
Salubridad	0	1	6	9	12	61	183
Salud	0	112	315	430	485	2120	232
Saneamiento	0	1	5	93	93	2831	1398
Transporte	2	12	40	55	64	1120	159
Total	0	2	8	59	33	2831	11239

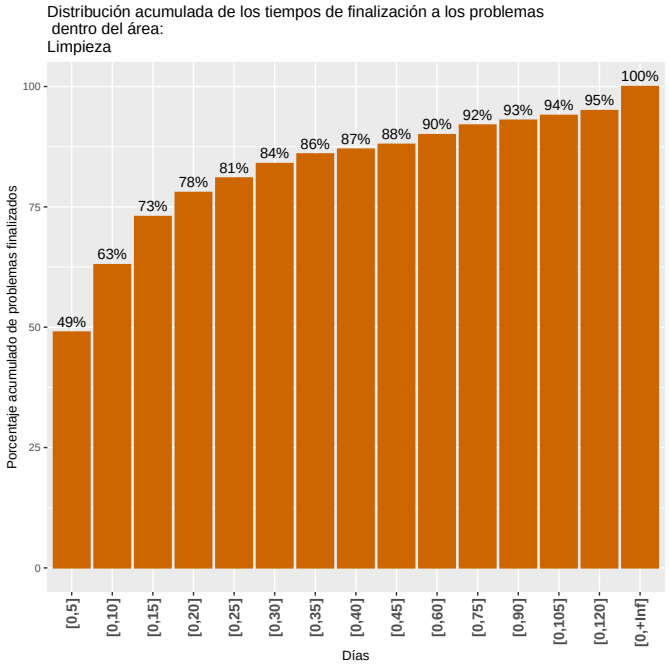
4.2.1 Alumbrado



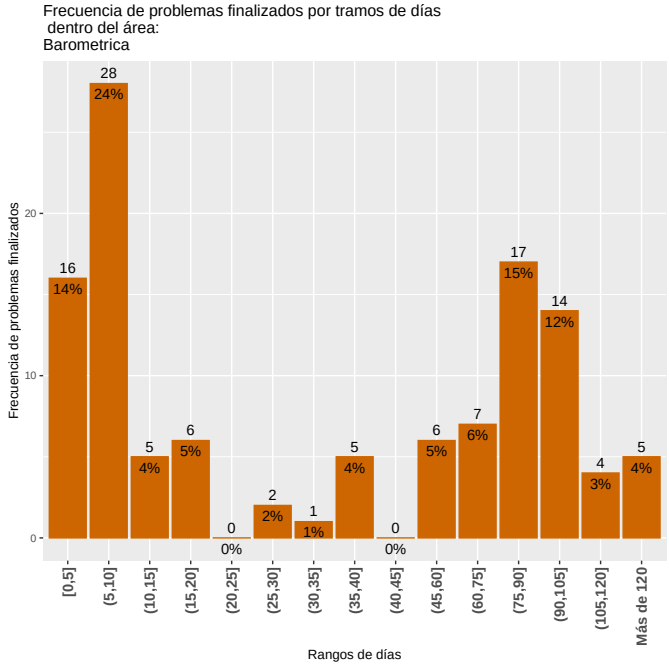


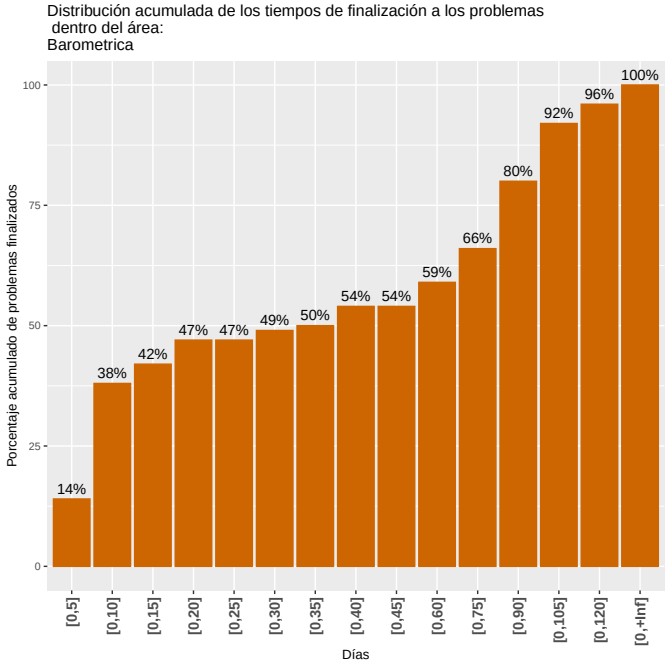
4.2.2 Limpieza



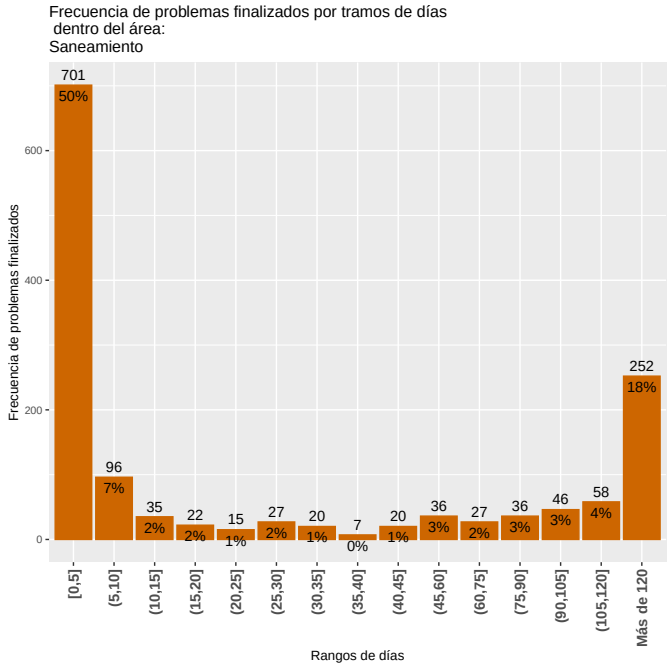


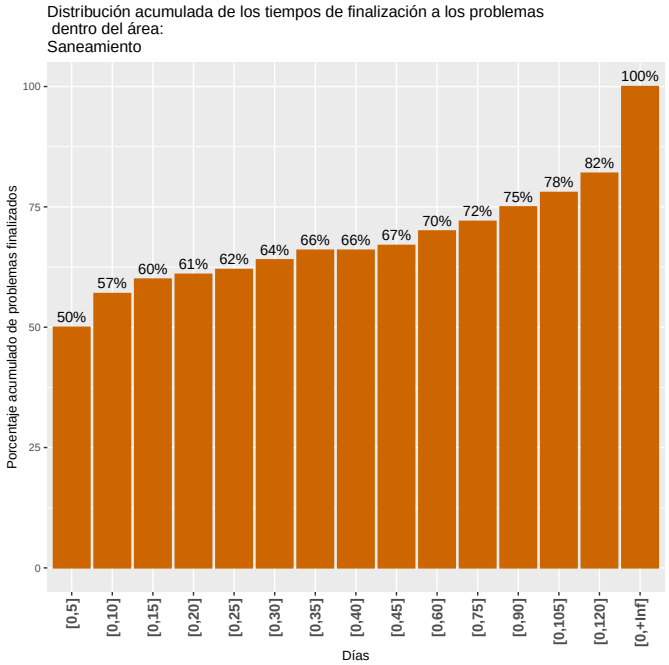
4.2.3 Barométrica



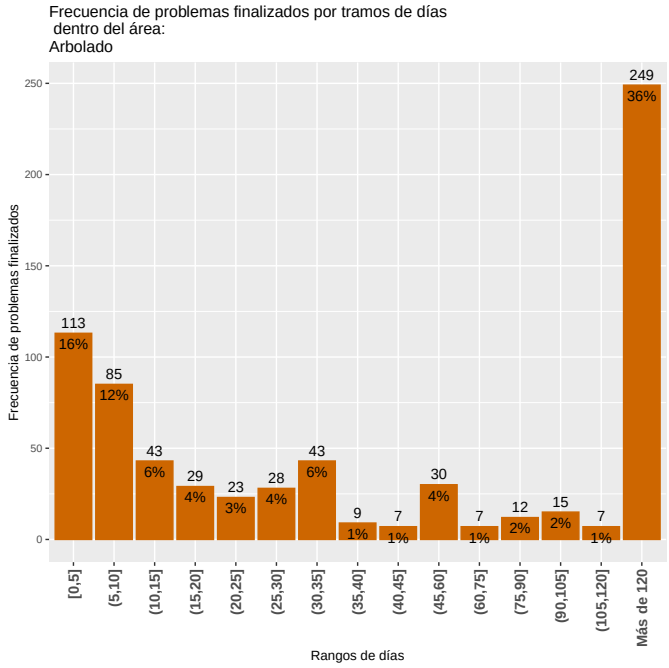


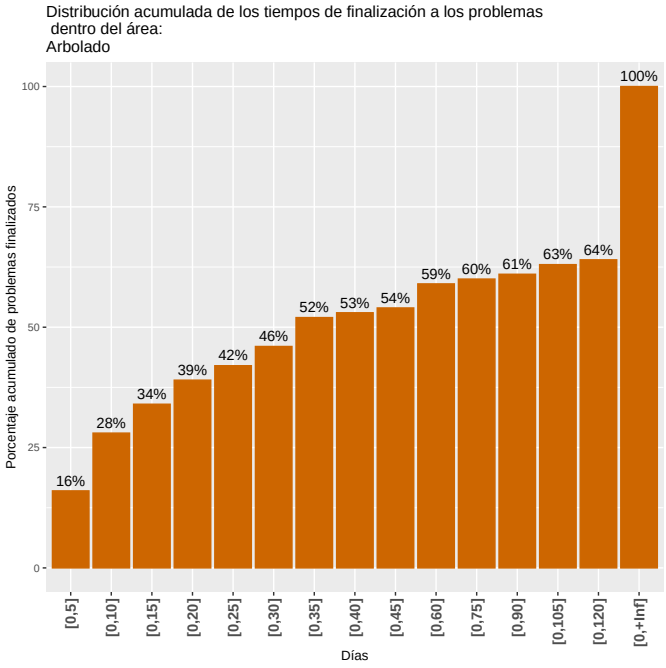
4.2.4 Saneamiento



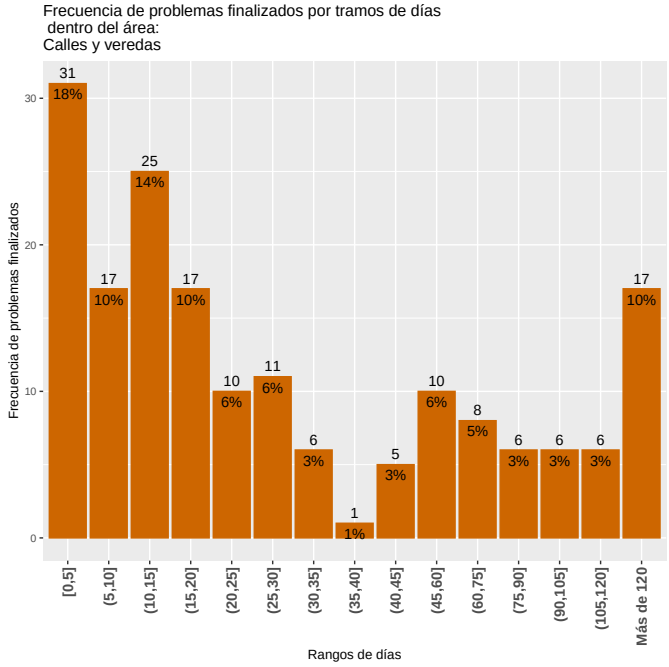


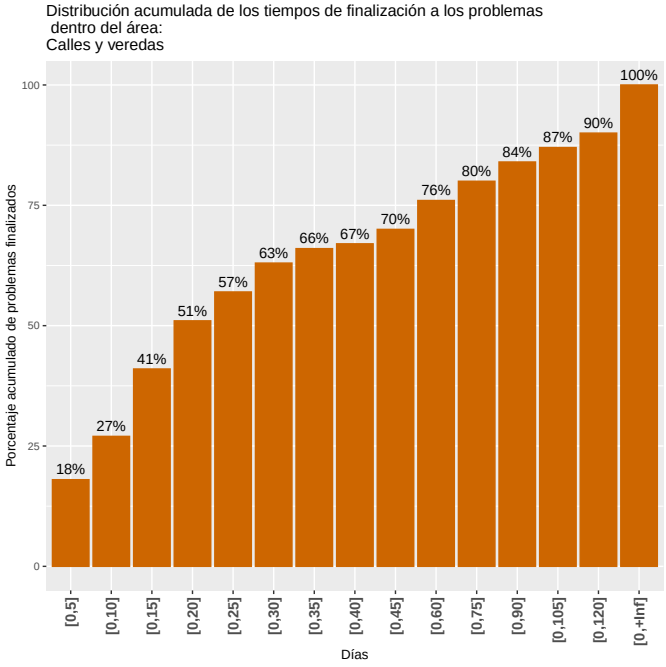
4.2.5 Arbolado



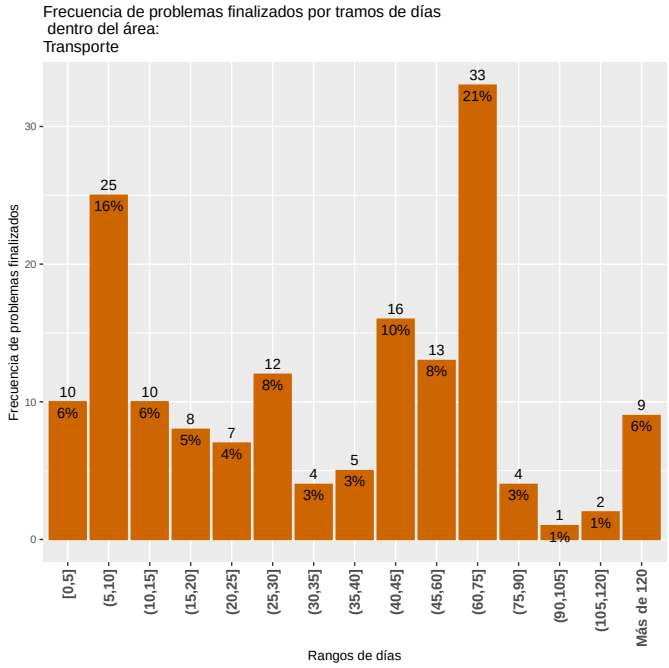


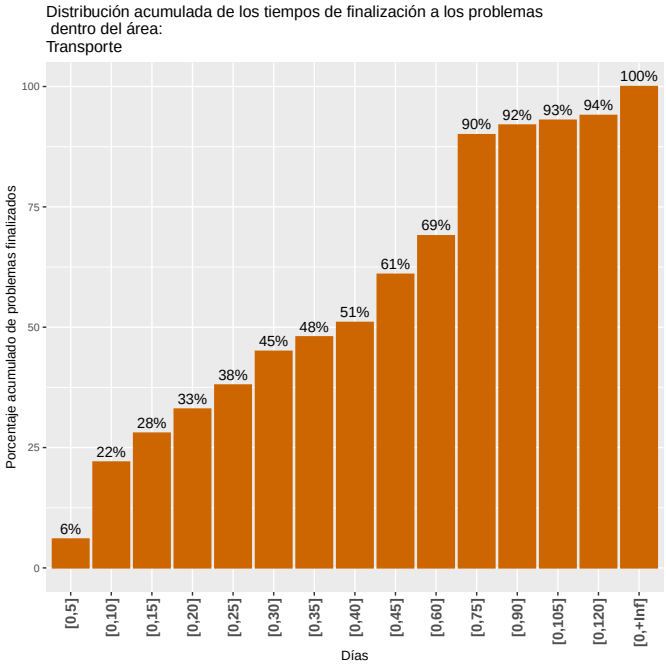
4.2.6 Calles y veredas



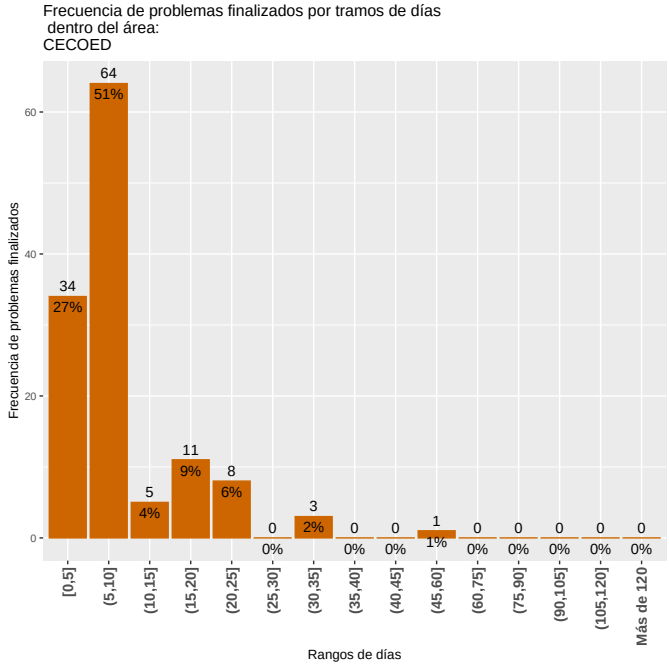


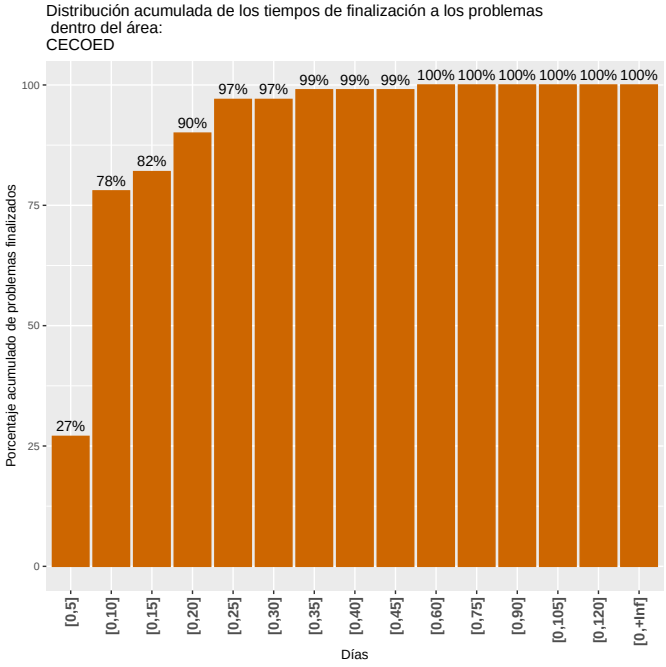
4.2.7 Transporte



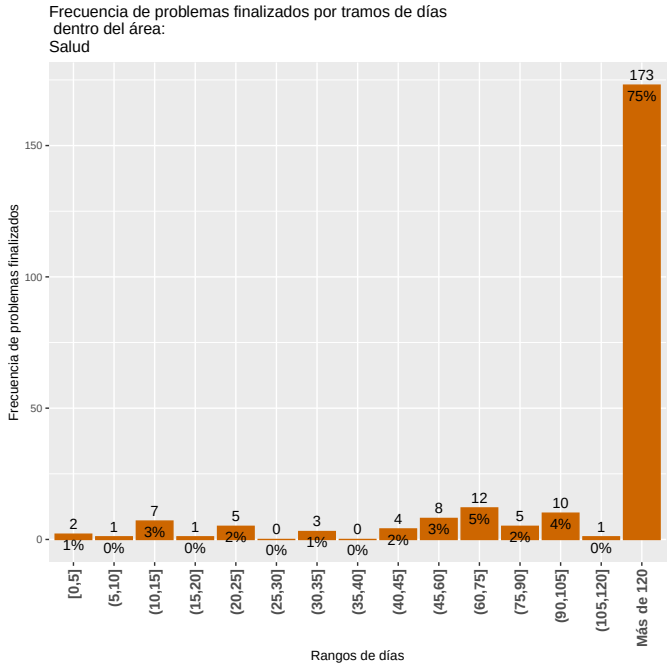


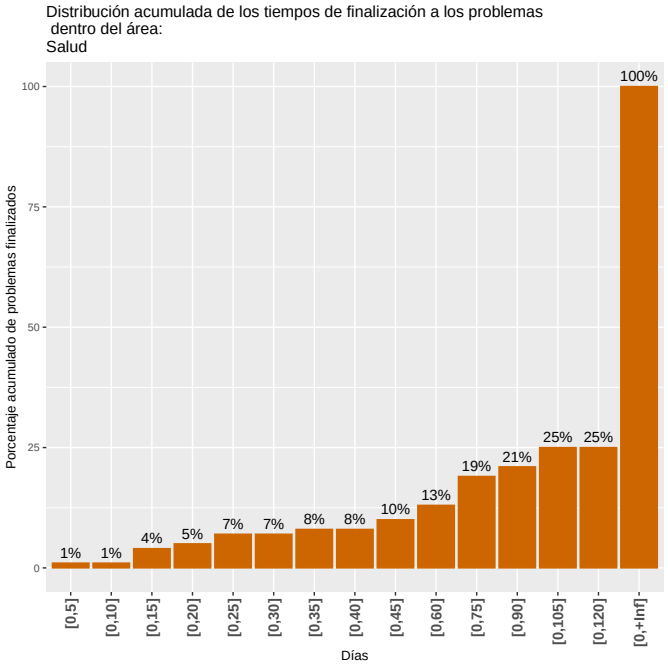
4.2.8 CECOED



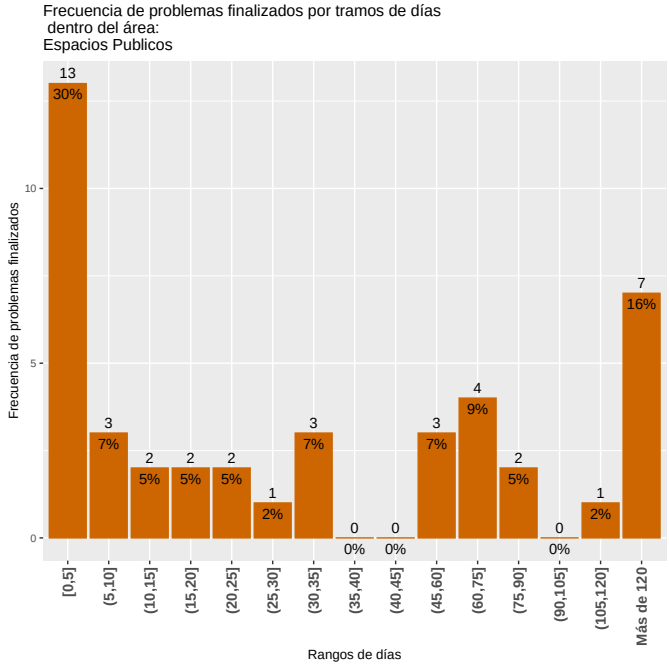


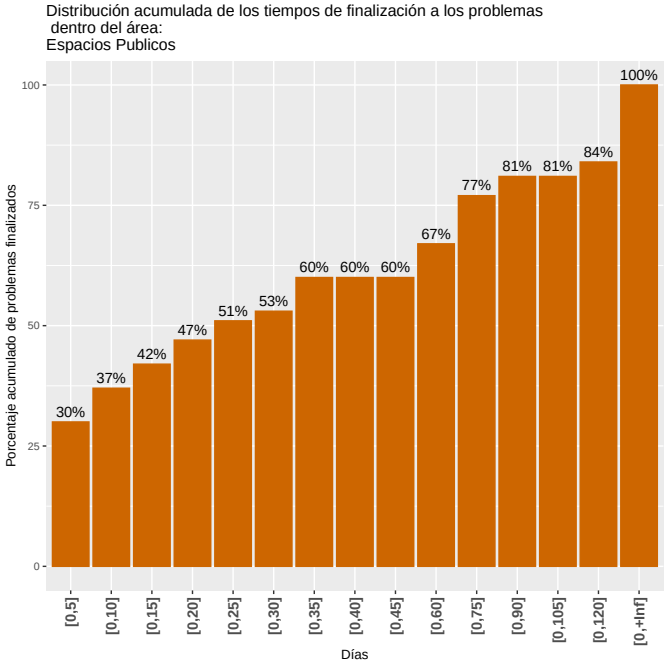
4.2.9 Salud



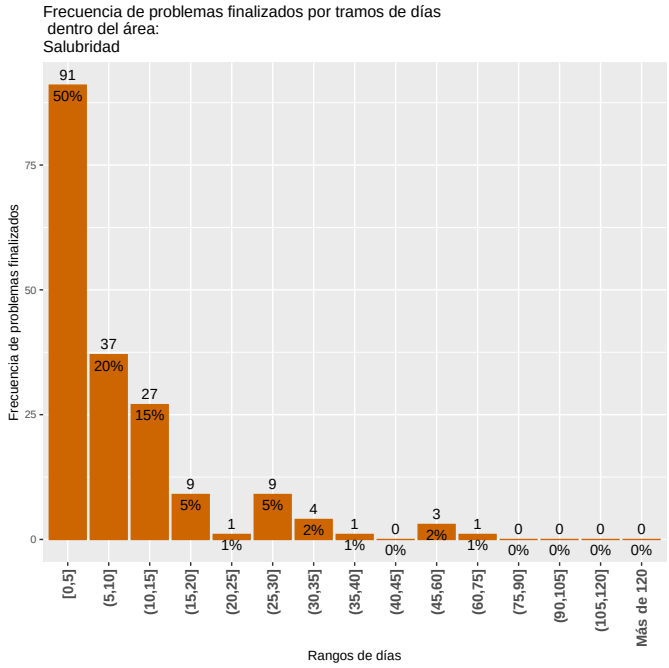


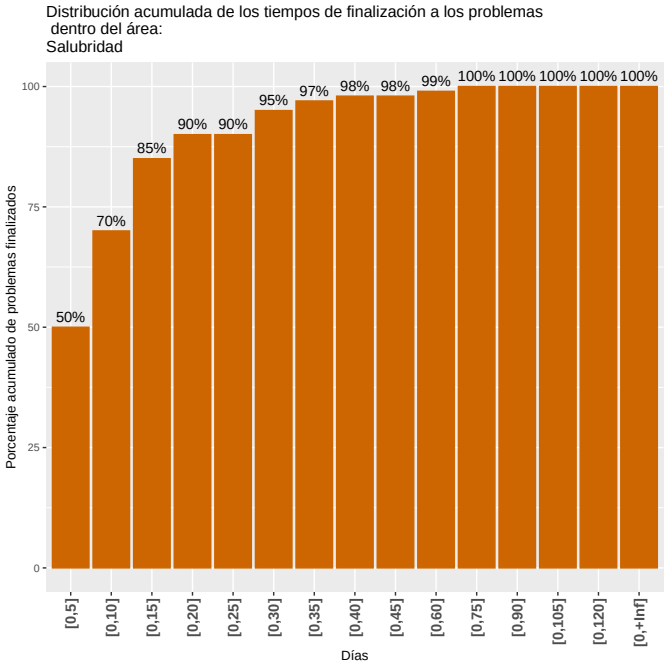
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

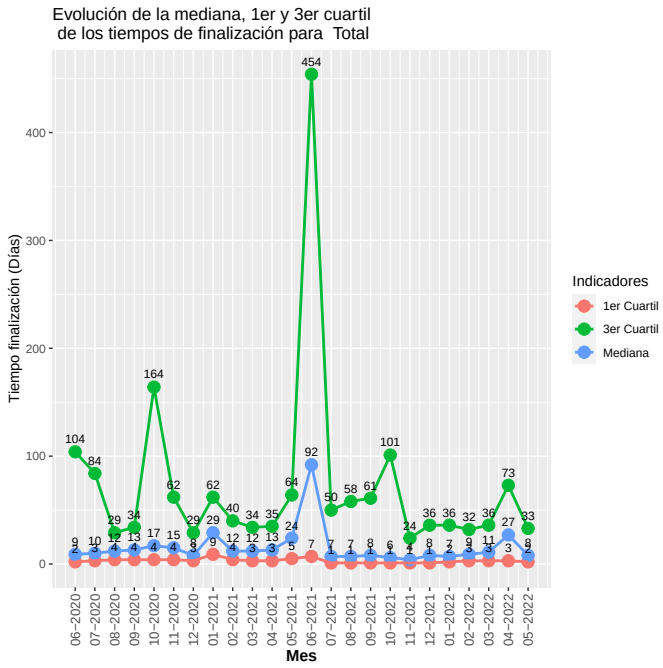


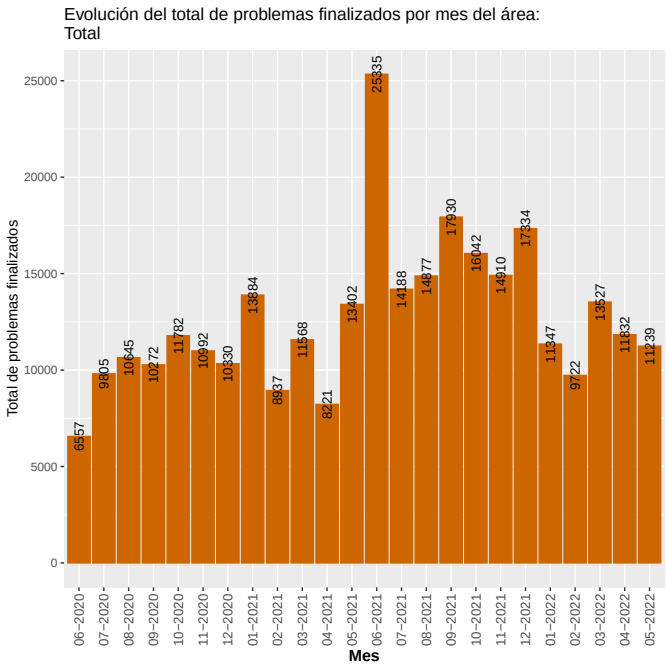


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

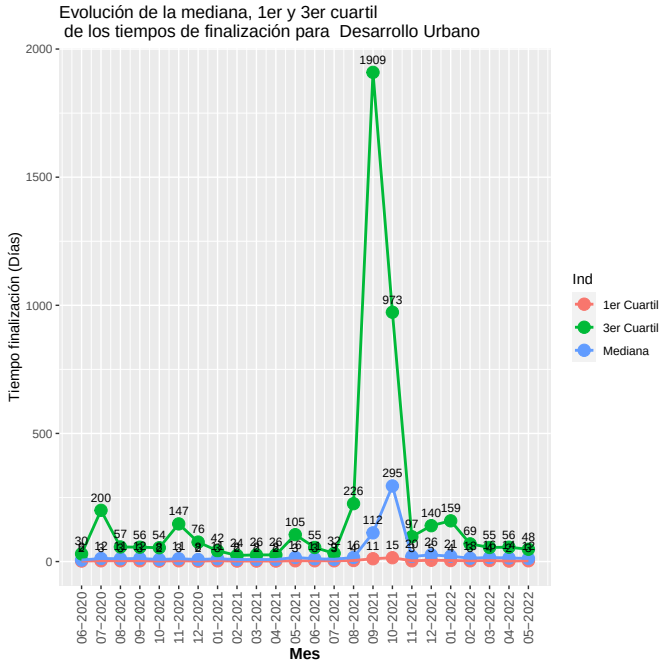
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

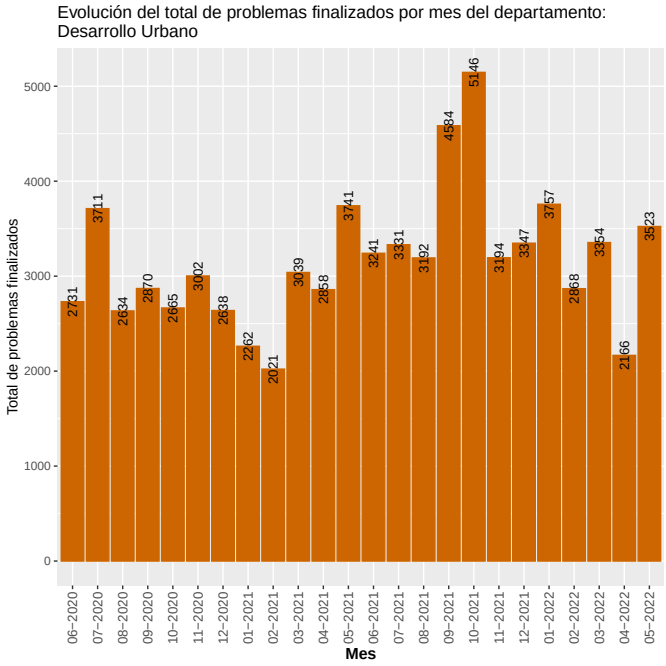




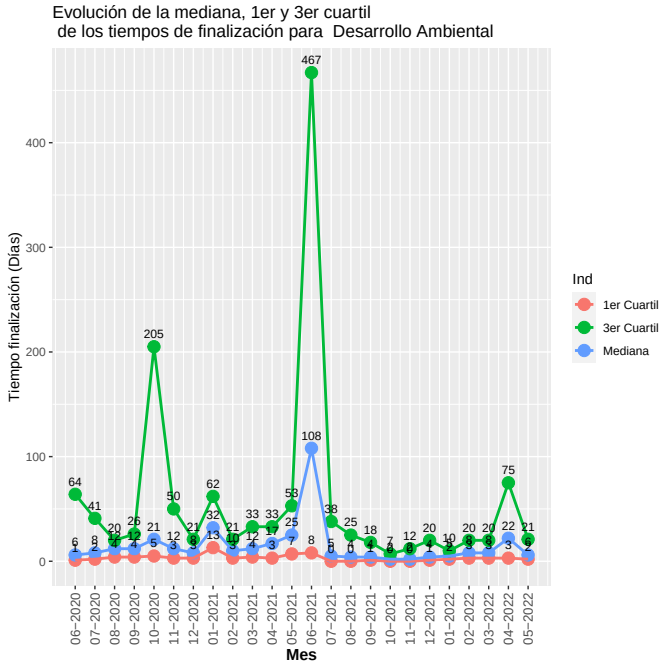
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

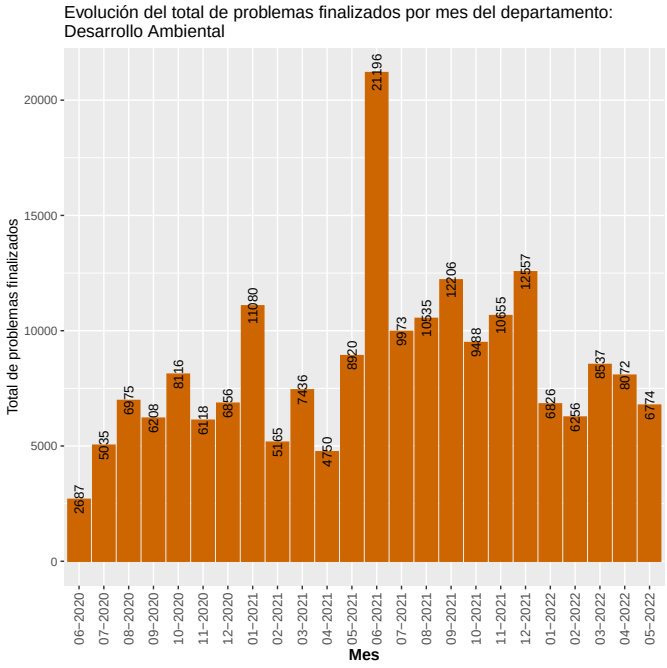
5.1.1 Desarrollo Urbano



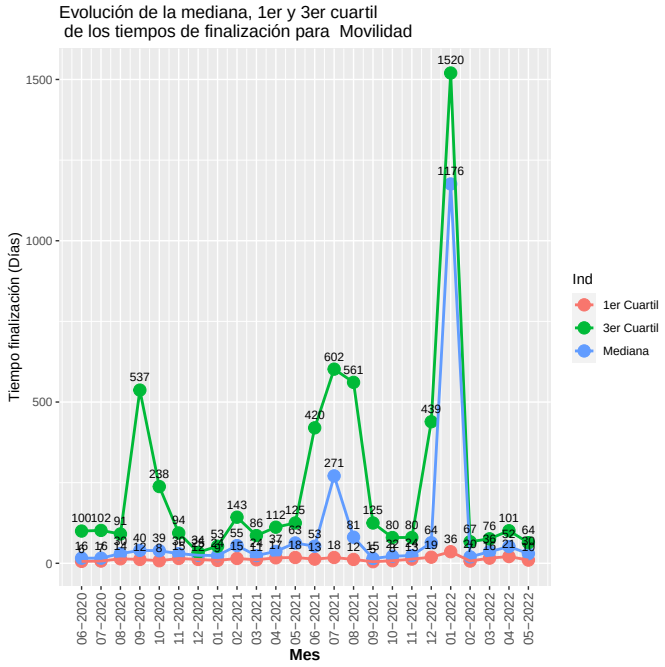


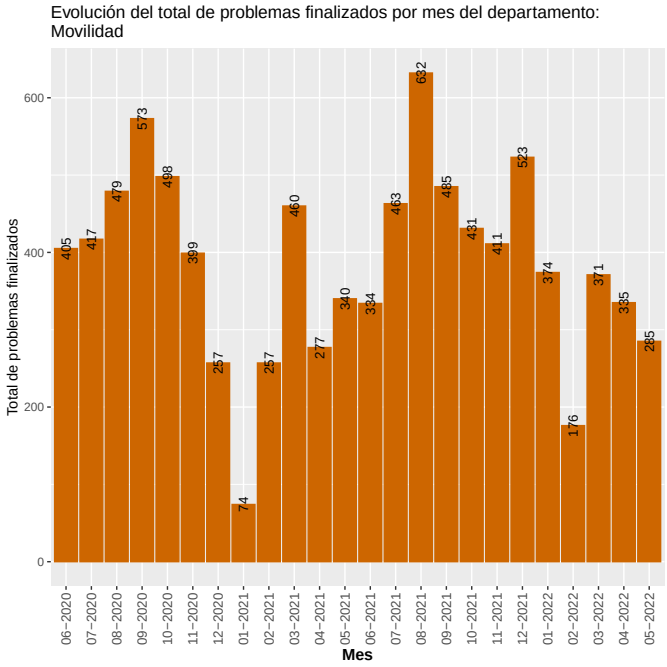
5.1.2 Desarrollo Ambiental



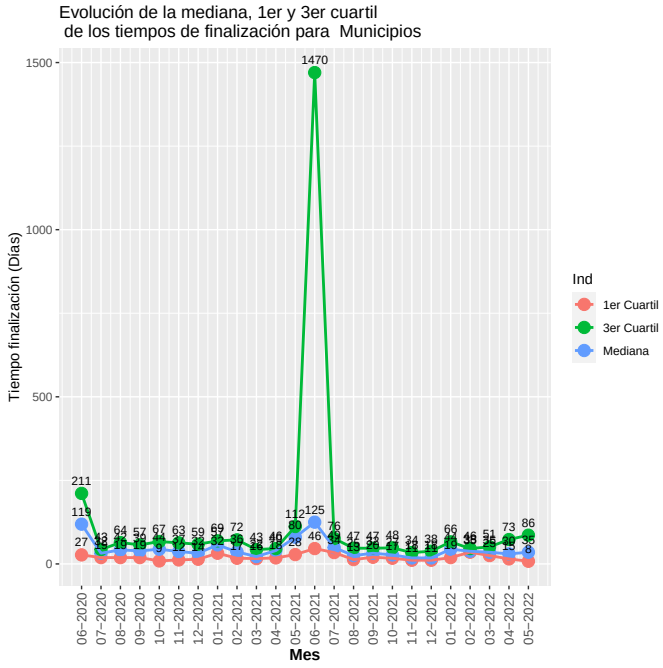


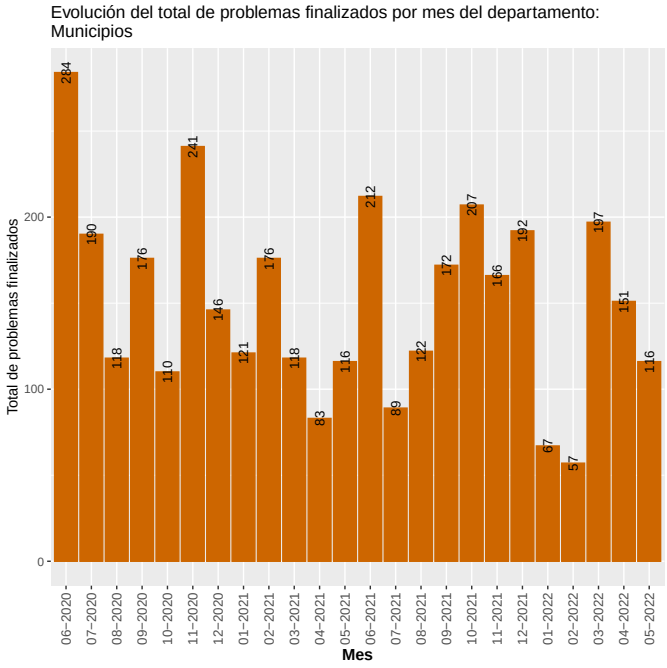
5.1.3 Movilidad





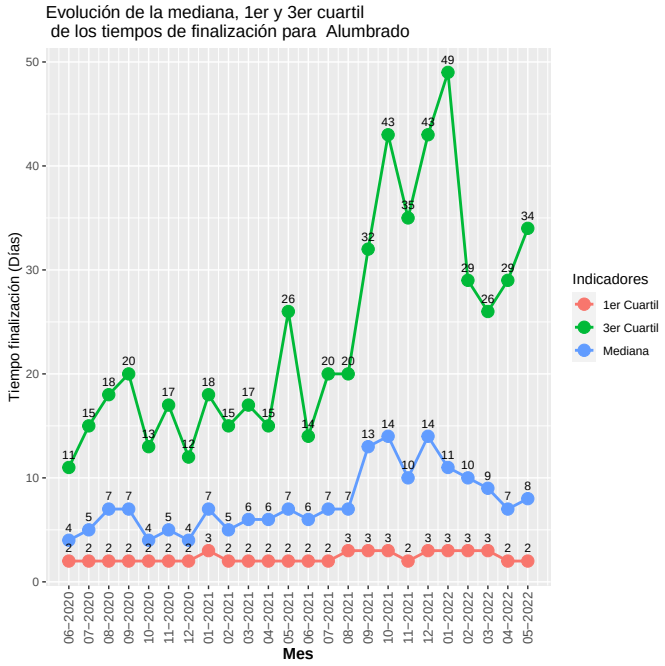
5.1.4 Municipios

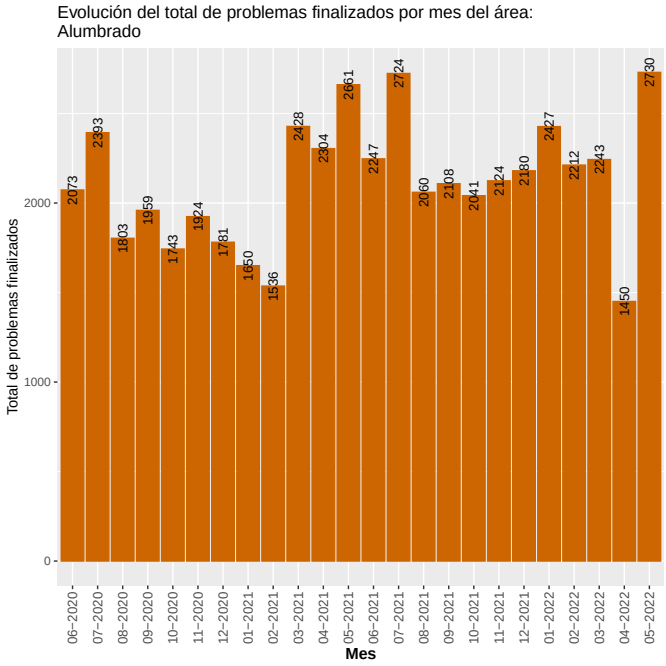




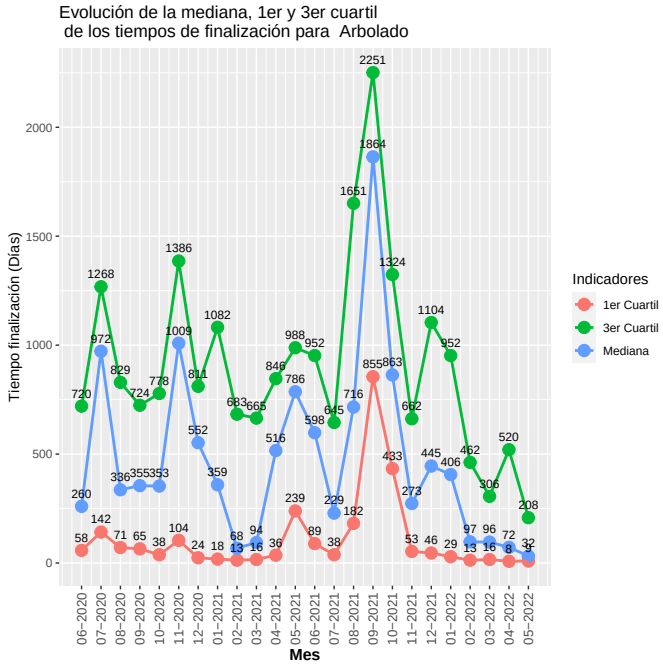
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

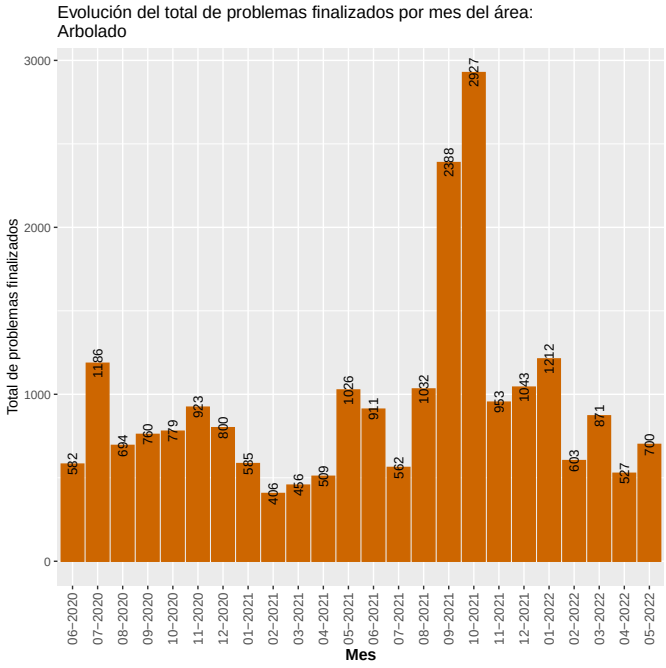
5.2.1 Alumbrado



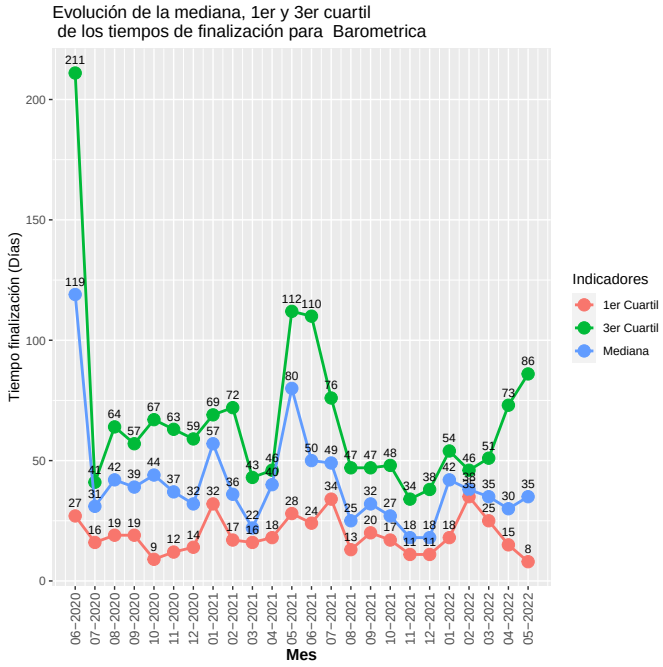


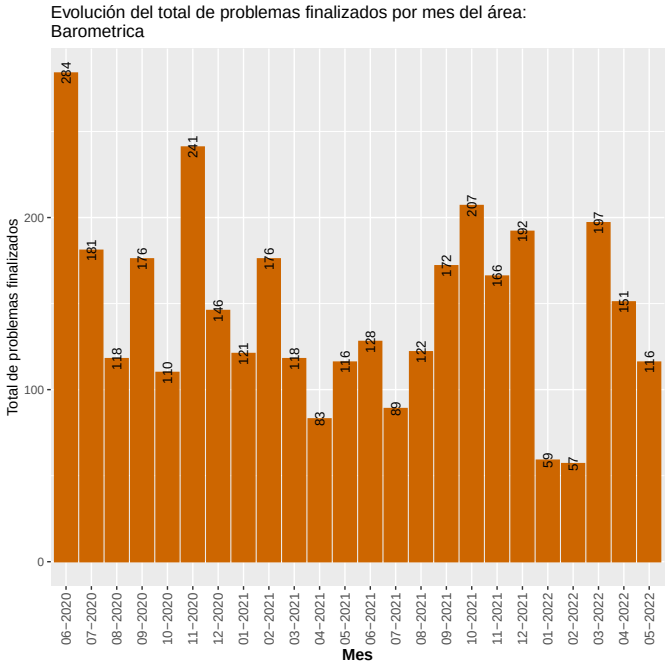
5.2.2 Arbolado



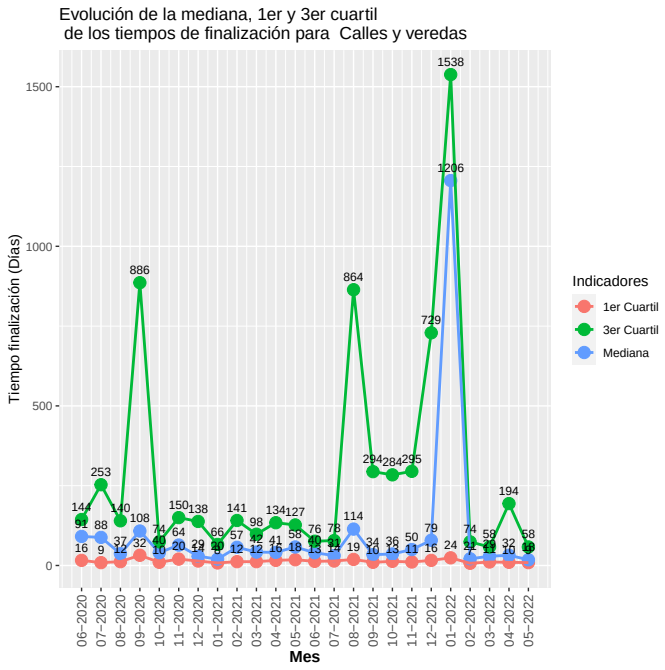


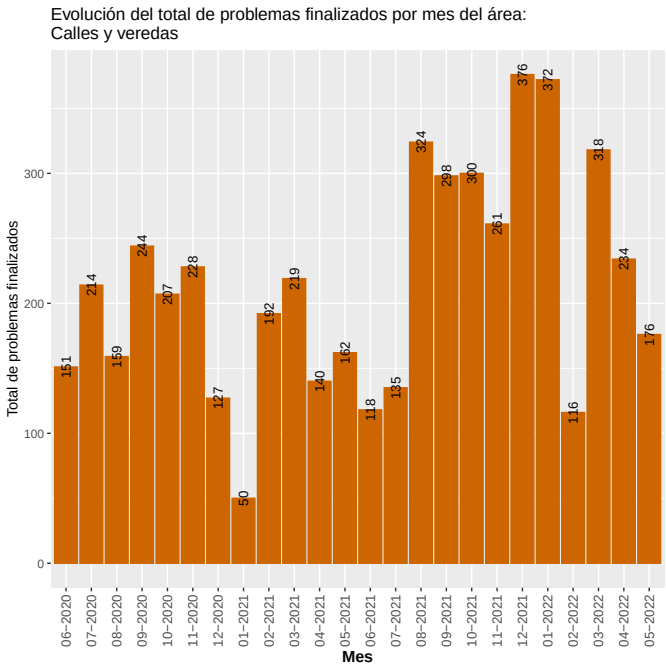
5.2.3 Barométrica



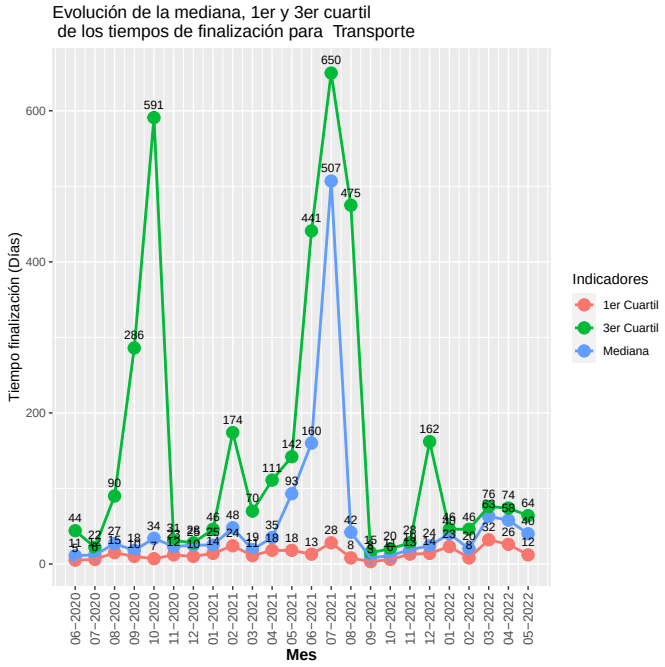


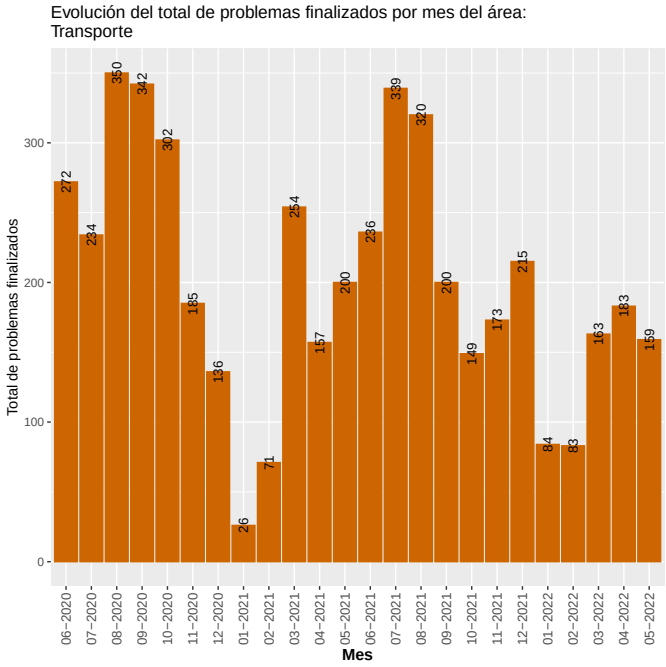
5.2.4 Calles y veredas



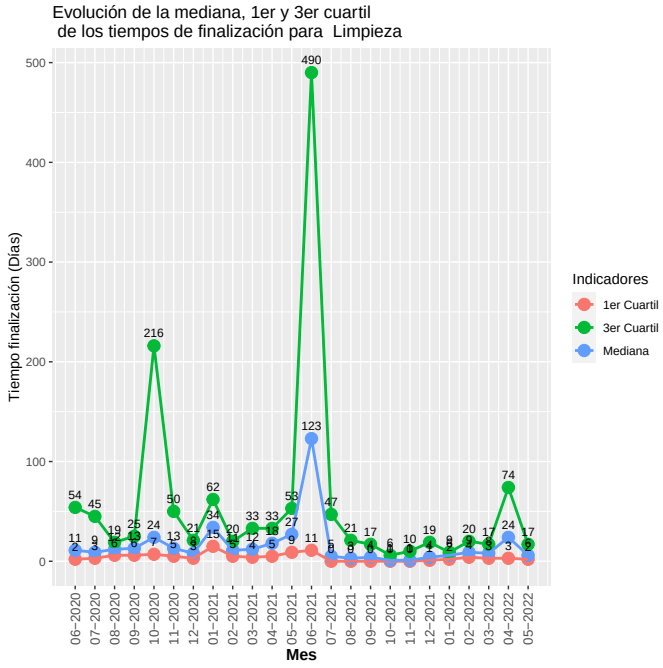


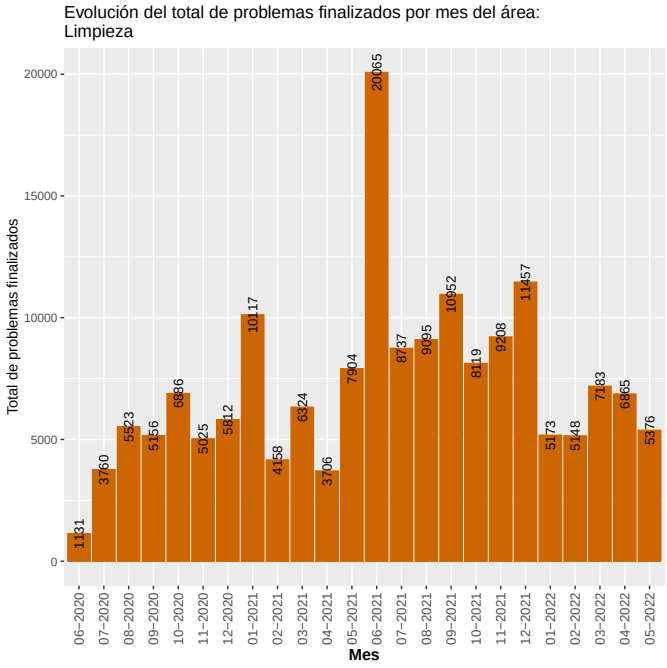
5.2.5 Transporte



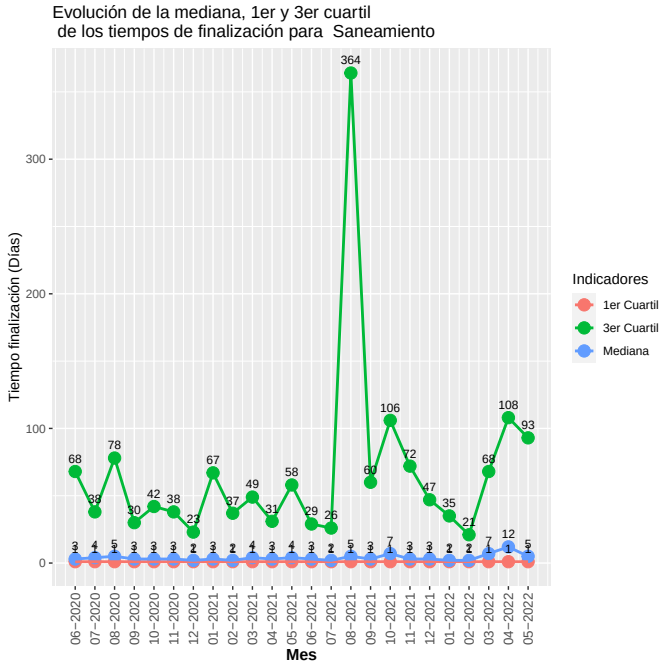


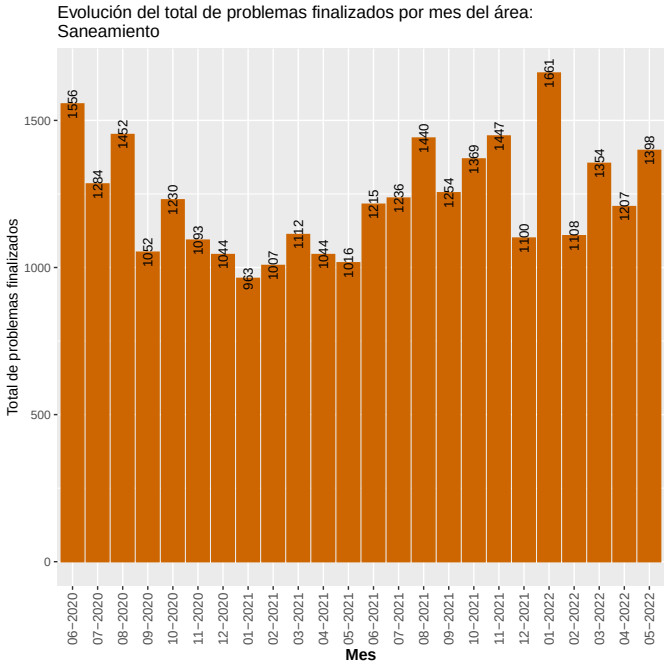
5.2.6 Limpieza



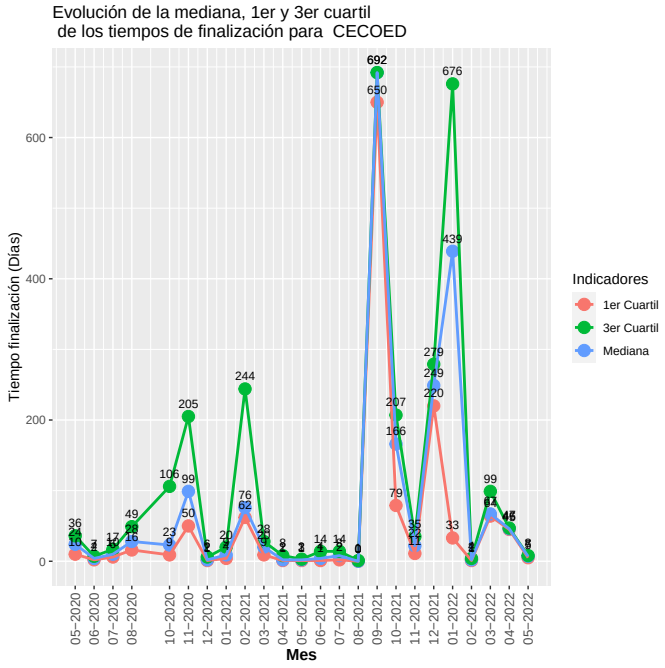


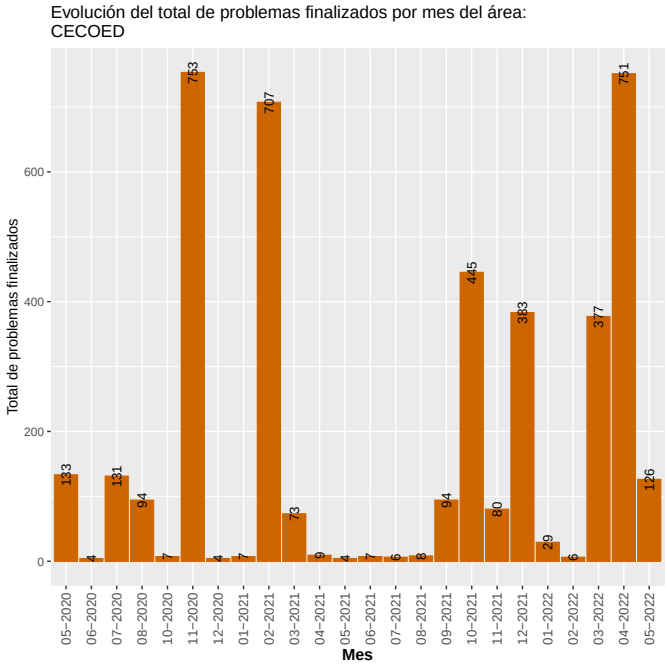
5.2.7 Saneamiento



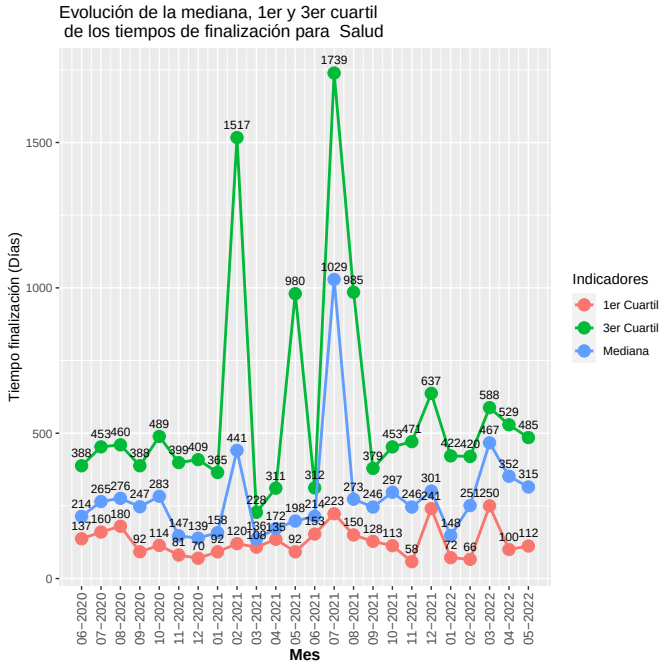


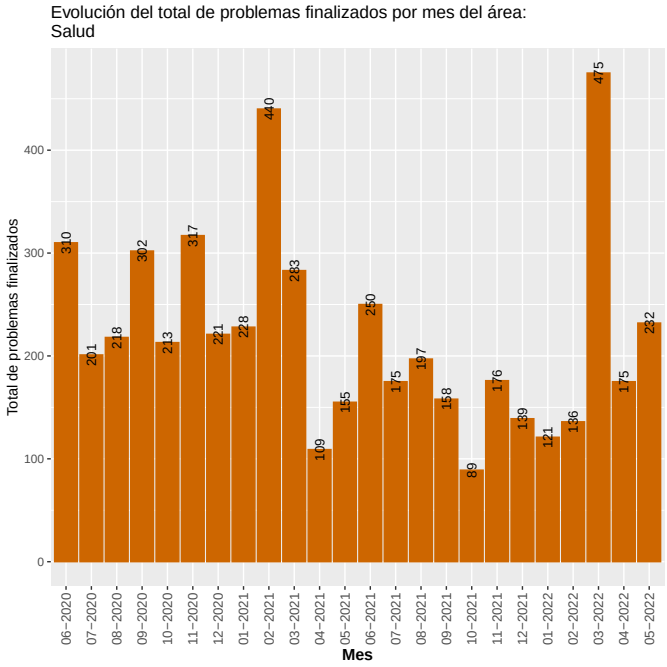
5.2.8 CECOED



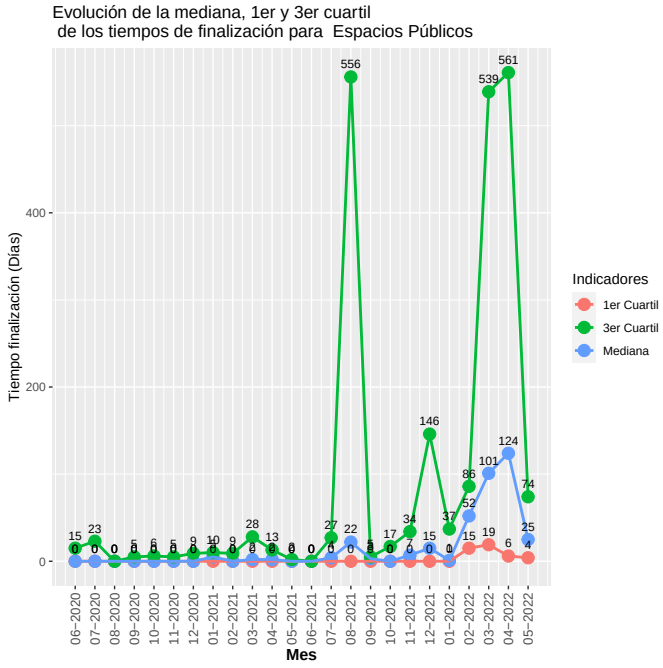


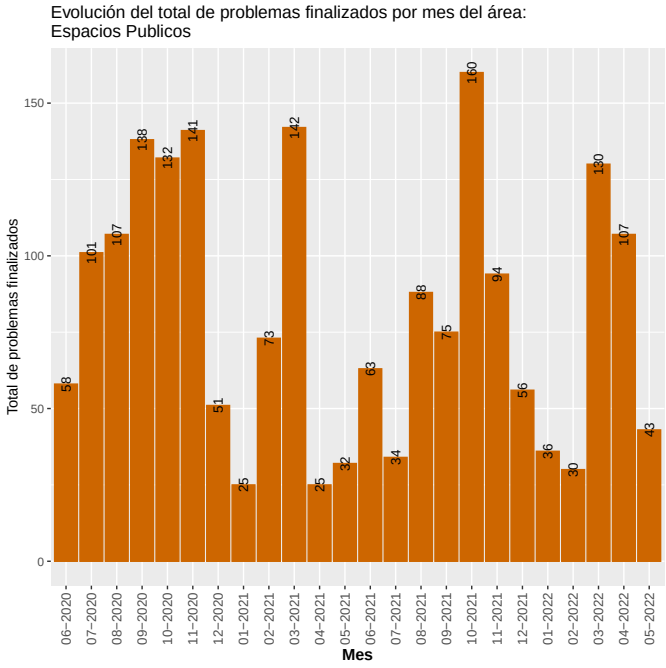
5.2.9 Salud



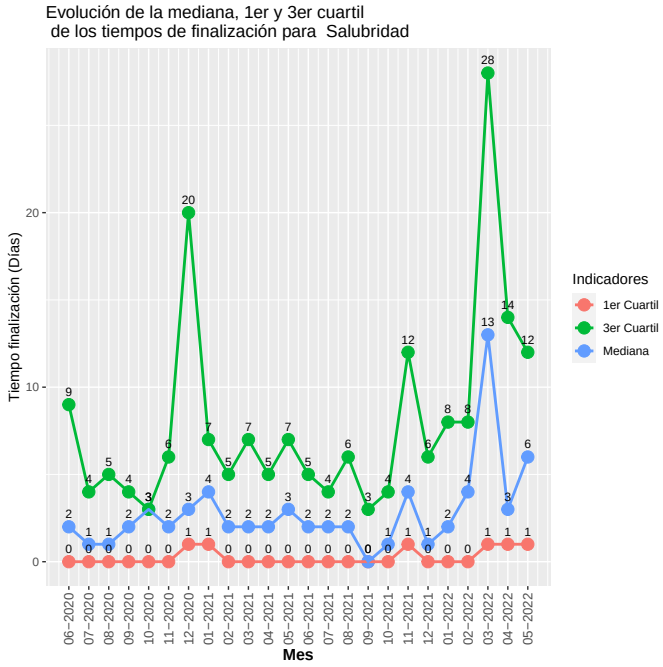


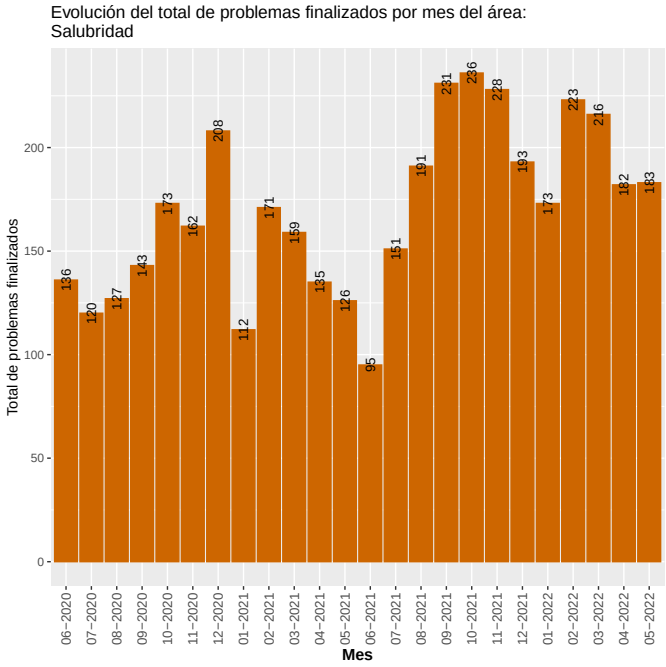
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





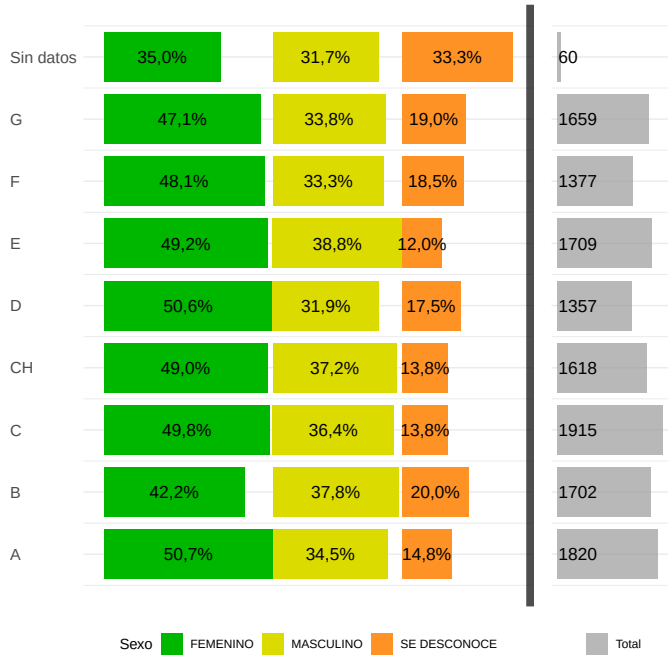
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/05/2022 al 31/05/2022 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 01/05/2022 al 31/05/2022 se registraron 14405 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1188 (8.2%) 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.

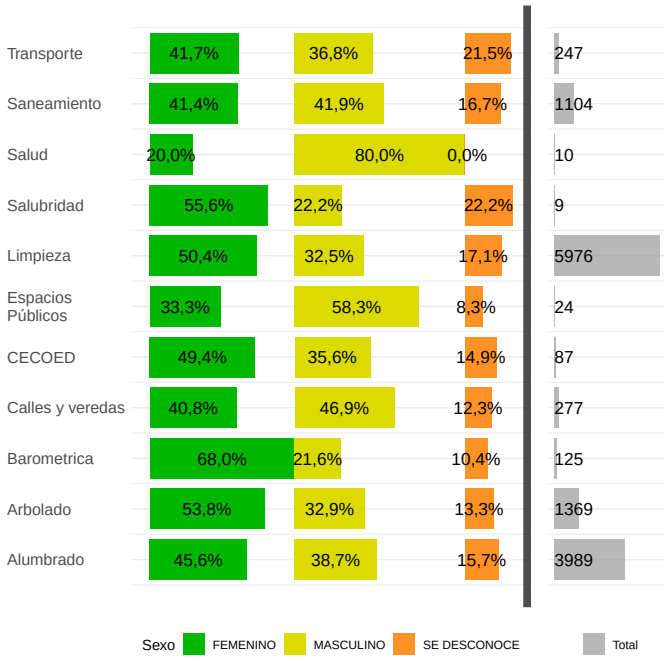
De los 13217 problemas resultantes, 6380 (48.3%) corresponden a mujeres, 4706 (35.6%) corresponden a hombres y 2131 (16.1%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/05/2022 al 31/05/2022 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 01/05/2022 al 31/05/2022 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.