Análisis SUR

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

Noviembre, 2022

Índice

1 Introducción **4**

2 Problemas abiertos **5**
2.1 Problemas abiertos por departamento 5
2.2 Problemas abiertos por área 6

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual **9**
3.1 Cantidad de ingresados y finalizados por departamento 10
3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área 10
3.3 Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por departamento 11
3.4 Evolución de la cantidad de ingresados y finalizados por área 13

4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual **15**
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento 15
4.1.1 Desarrollo urbano 16
4.1.2 Desarrollo ambiental 17
4.1.3 Movilidad 17
4.1.4 Municipios 18
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área 19
4.2.1 Alumbrado 19
4.2.2 Limpieza 20
4.2.3 Barométrica 20
4.2.4 Saneamiento 21
4.2.5 Arbolado 22
4.2.6 Calles y veredas 22
4.2.7 Transporte 23
4.2.8 CECOED 23
4.2.9 Salud 24
4.2.10 Espacios Públicos 24
4.2.11 Salubridad 25

5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año **26**
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento 27
5.1.1 Desarrollo Urbano 27
5.1.2 Desarrollo Ambiental 28
5.1.3 Movilidad 28
5.1.4 Municipios 29
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área 30
5.2.1 Alumbrado 30
5.2.2 Arbolado 31
5.2.3 Barométrica 31
5.2.4 Calles y veredas 32
5.2.5 Transporte 32

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

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

Índice de Tablas

1 Cantidad de problemas abiertos por departamento al 30-Noviembre-2022 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Noviembre-2022 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Noviembre-2022 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Noviembre-2022 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/11/2022 al 30/11/2022) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/11/2022 al 30/11/2022) 10
7 Medidas de resumen del tiempo de duración de los problemas por departamento 16
8 Medidas de resumen del tiempo de duración de los problemas por área 19

1 Introducción

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

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

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

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

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

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

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

2 Problemas abiertos

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

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

2.1 Problemas abiertos por departamento

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

Cuadro 1: Cantidad de problemas abiertos por departamento al 30-Noviembre-2022

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	6613	14086	20699	32	68
Desarrollo Social	151	7088	7239	2	98
Desarrollo Urbano	2993	24053	27046	11	89
Movilidad	949	3563	4512	21	79
Municipios	169	392	561	30	70
Secretaria General	509	87	596	85	15
TOTAL	11384	49269	60653	19	81

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

Cuadro 2: Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Noviembre-2022

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2011	0	2	2
	2012	2	58	60
	2013	4	47	51
	2014	1	65	66
	2015	21	54	75
	2016	185	87	272
	2017	29	456	485
	2018	147	471	618
	2019	280	855	1135
	2020	277	1687	1964
	2021	1209	2832	4041
	2022	4458	7472	11930
Desarrollo Social	2016	0	964	964
	2017	11	801	812
	2018	0	833	833
	2019	8	1178	1186
	2020	15	596	611
	2021	14	834	848
	2022	103	1882	1985
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	455	459
	2015	3	931	934
	2016	16	1074	1090
	2017	38	1287	1325
	2018	72	1333	1405
	2019	108	2396	2504
	2020	172	2996	3168
	2021	368	5259	5627
	2022	2212	8072	10284
Movilidad	2012	0	43	43
	2013	0	43	43
	2014	4	125	129
	2015	20	105	125
	2016	0	240	240
	2017	0	261	261
	2018	9	440	449
	2019	43	501	544
	2020	129	261	390
	2021	300	410	710
	2022	444	1134	1578
Municipios	2011	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	26	56	82
	2014	0	6	6
	2015	1	5	6
	2016	0	3	3
	2017	100	41	141
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	7	11
	2022	37	233	270
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	316	72	388
TOTAL	—	11384	49269	60653

2.2 Problemas abiertos por área

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

Cuadro 3: Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Noviembre-2022

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Acoso sexual	1	4	5	20	80
Alumbrado	290	5119	5409	5	95
Arbolado	1977	17816	19793	10	90
Barometrica	105	384	489	21	79
CECOED	498	78	576	86	14
Calles y veredas	954	2289	3243	29	71
Convivencia Departamental	10	5	15	67	33
Espacios Publicos	709	193	902	79	21
Limpieza	6332	9208	15540	41	59
Salubridad	1	70	71	1	99
Salud	150	7018	7168	2	98
Saneamiento	345	4885	5230	7	93
Transporte	12	2200	2212	1	99
TOTAL	11384	49269	60653	19	81

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

Cuadro 4: Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Noviembre-2022

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2022**	1	4	5
Alumbrado	**2016**	0	23	23
	2017	0	62	62
	2018	0	141	141
	2019	0	381	381
	2020	0	383	383
	2021	0	1168	1168
	2022	290	2961	3251
Arbolado	**2014**	4	310	314
	2015	3	856	859
	2016	16	978	994
	2017	37	1161	1198
	2018	52	1127	1179
	2019	62	1961	2023
	2020	57	2576	2633
	2021	212	4034	4246
	2022	1534	4813	6347
Barometrica	**2011**	0	3	3
	2012	0	25	25
	2013	26	56	82
	2014	0	6	6
	2015	1	4	5
	2016	0	3	3
	2017	36	35	71
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	7	11
	2022	37	232	269
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	305	63	368
Calles y veredas	**2012**	0	112	112
	2013	0	224	224
	2014	4	270	274
	2015	20	180	200
	2016	0	288	288
	2017	0	286	286
	2018	9	254	263
	2019	43	123	166
	2020	129	66	195
	2021	300	109	409
	2022	449	377	826
Convivencia Departamental	**2022**	10	5	15
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	46	24	70
	2020	115	29	144
	2021	156	45	201
	2022	371	78	449
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	85	396	481
	2018	144	340	484
	2019	276	526	802
	2020	263	1040	1303
	2021	1202	1844	3046
	2022	4362	5052	9414
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	1	68	69
Salud	**2016**	0	964	964
	2017	11	801	812
	2018	0	833	833
	2019	8	1178	1186
	2020	15	596	611
	2021	14	832	846
	2022	102	1814	1916
Saneamiento	**2012**	2	58	60
	2013	4	47	51
	2014	1	65	66
	2015	21	54	75
	2016	185	80	265
	2017	8	66	74
	2018	3	131	134
	2019	4	329	333
	2020	14	647	661
	2021	7	988	995
	2022	96	2420	2516
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	234	234
	2019	0	408	408
	2020	0	203	203
	2021	0	313	313
	2022	12	978	990
TOTAL	**—**	11384	49269	60653

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/11/2022 al 30/11/2022, 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 01/11/2022 al 30/11/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/11/2022 al 30/11/2022. 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 01/11/2022 al 30/11/2022.

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 01/11/2022 al 30/11/2022. 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 (01/11/2022 al 30/11/2022)

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	5433	4050	2807	52	75
Desarrollo Social	523	794	128	24	152
Desarrollo Urbano	2635	2474	1052	40	94
Movilidad	427	381	78	18	89
Municipios	182	134	89	49	74
Secretaria General	122	103	33	27	84
TOTAL	9322	7936	4187	45	85

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/11/2022 al 30/11/2022)

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
Acoso sexual	5	0	0	0	0
Alumbrado	1541	1667	877	57	108
Arbolado	913	700	136	15	77
Barometrica	182	134	89	49	74
CECOED	77	74	4	5	96
Calles y veredas	255	215	80	31	84
Convivencia Departamental	40	29	29	72	72
Espacios Publicos	73	19	2	3	26
Limpieza	4049	2838	2007	50	70
Salubridad	161	171	117	73	106
Salud	362	623	11	3	172
Saneamiento	1384	1212	800	58	88
Transporte	280	254	35	12	91
TOTAL	9322	7936	4187	45	85

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)

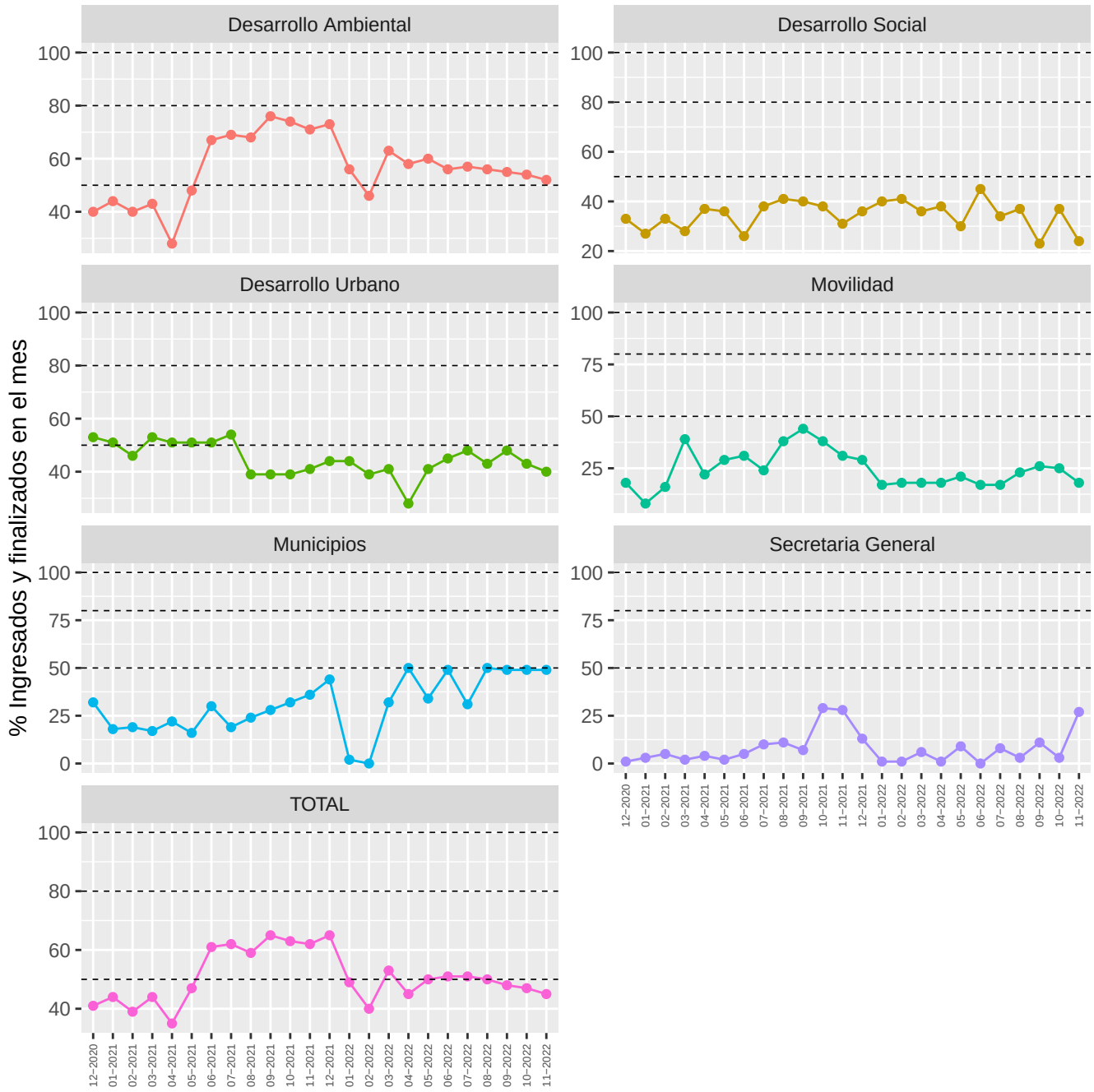
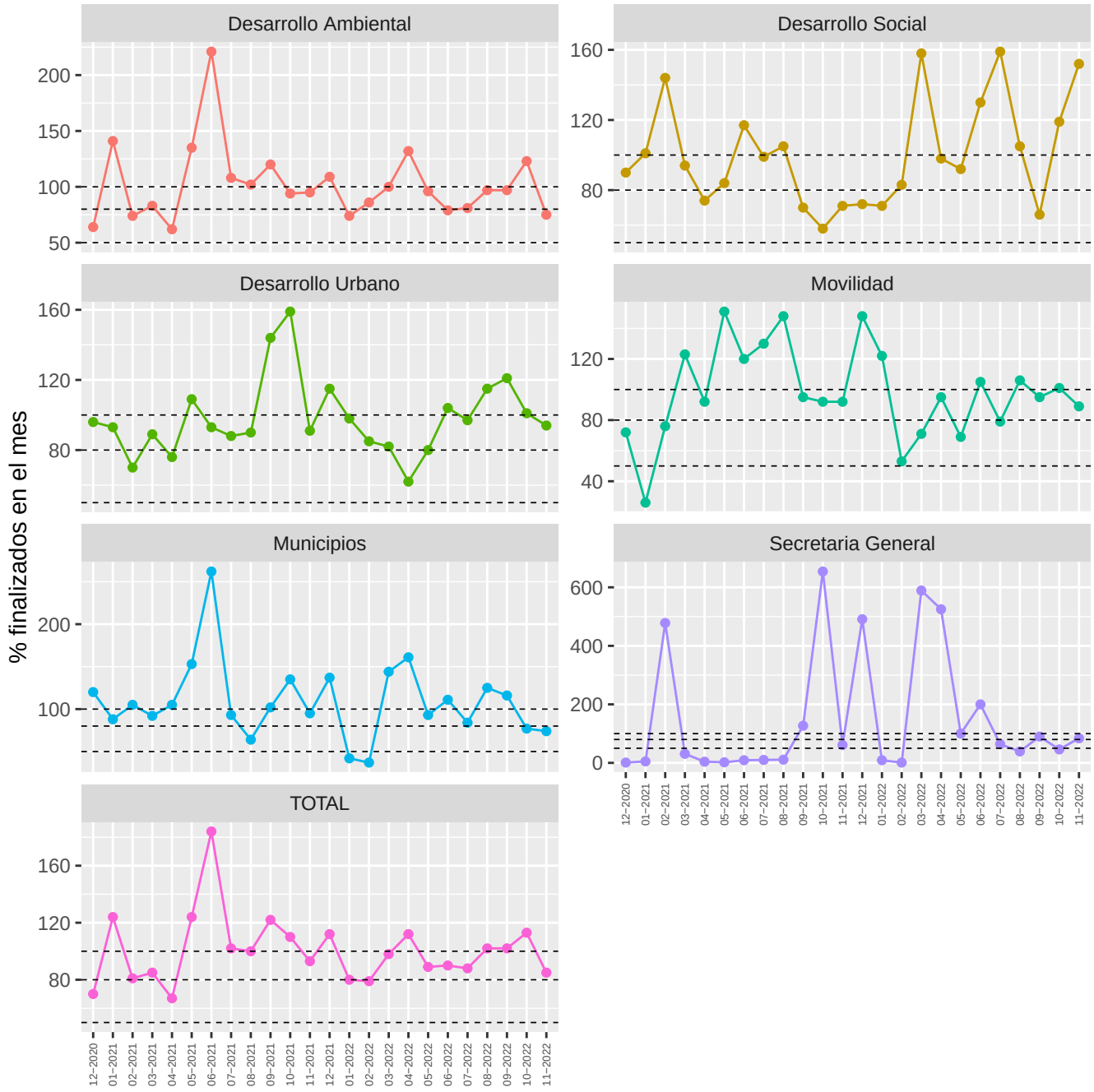


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

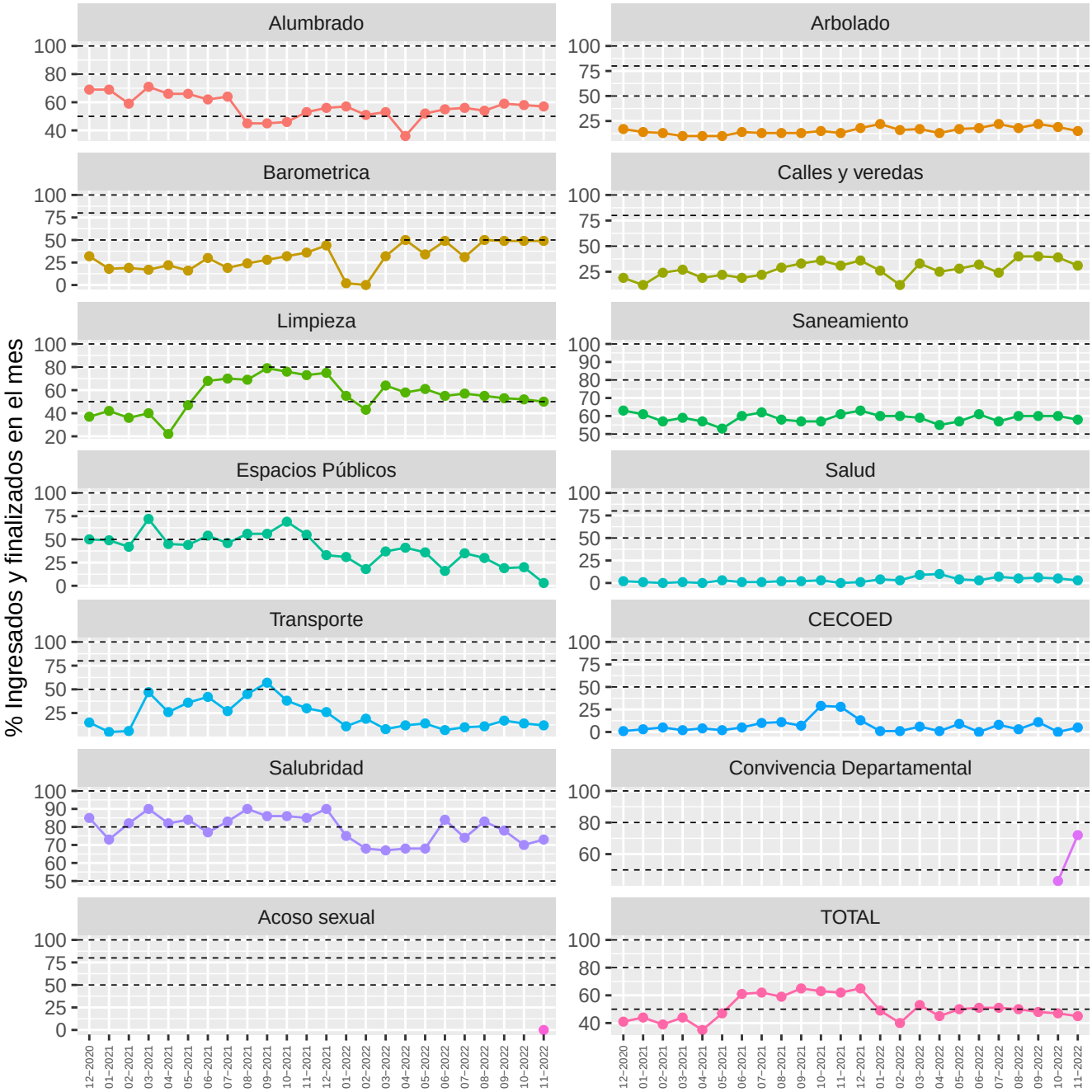
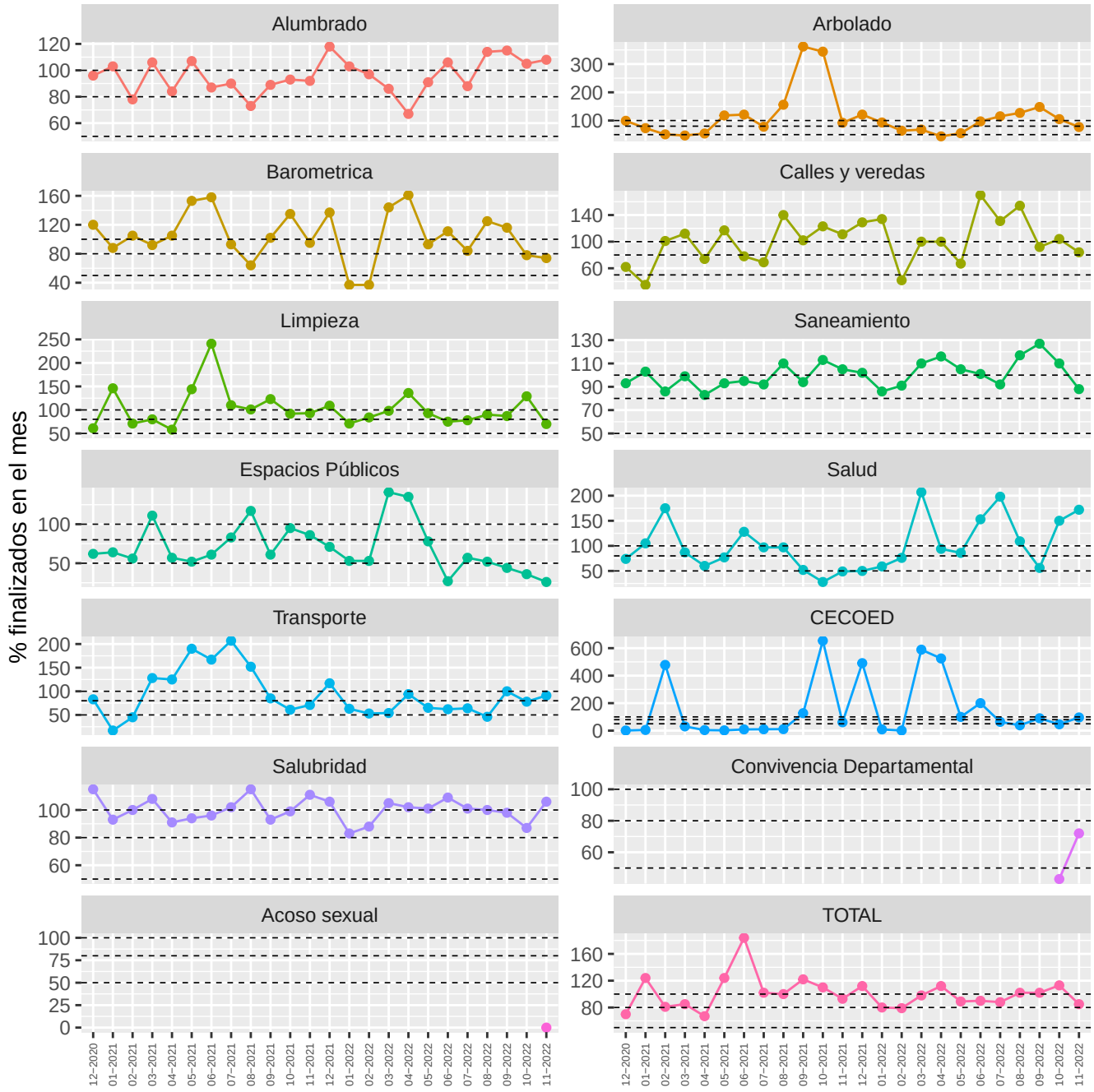


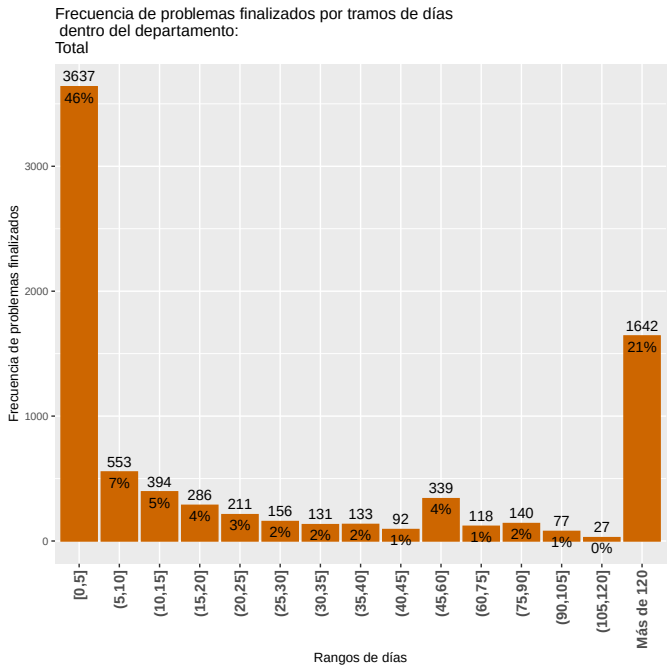
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

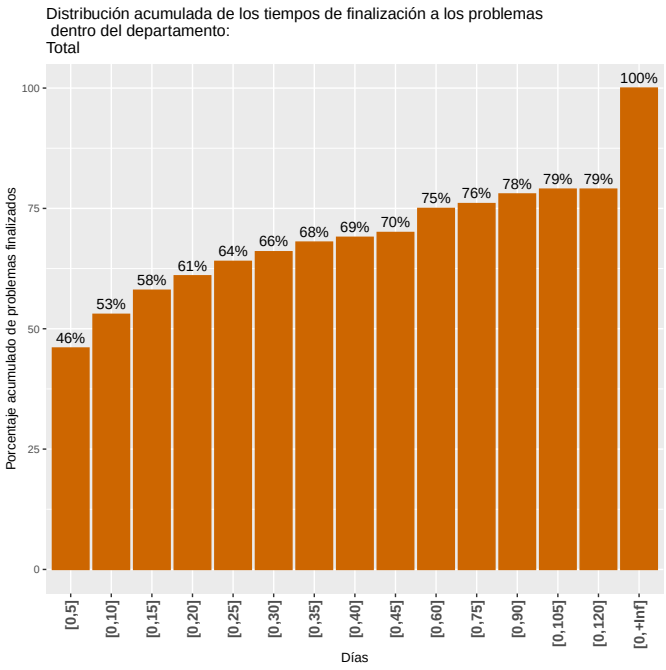


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/11/2022 al 30/11/2022), 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.





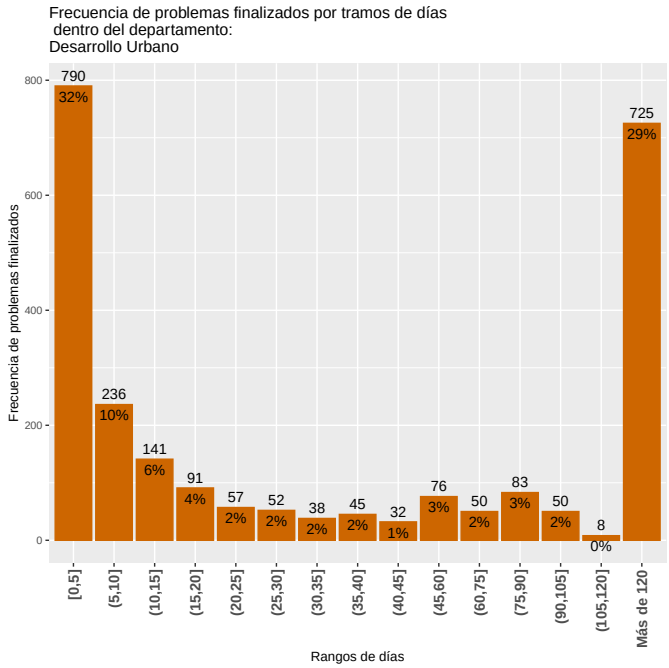
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

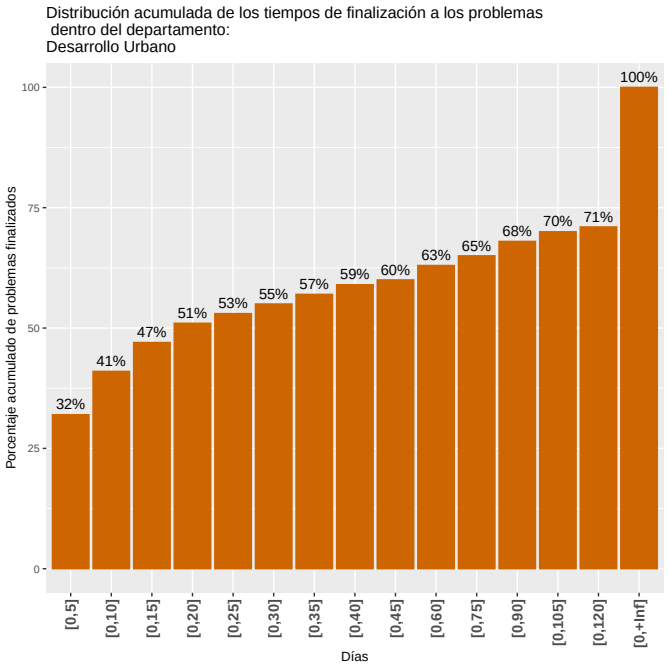
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

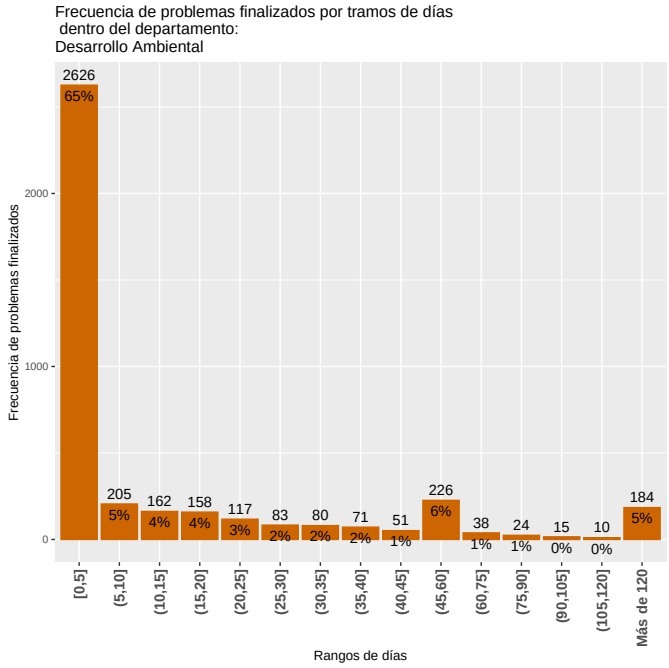
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	1	2	30	18	1934	4050
Desarrollo Social	0	41	306	354	502	2342	794
Desarrollo Urbano	0	3	19	218	195	3080	2474
Movilidad	0	20	104	147	163	2324	381
Municipios	1	5	9	25	14	156	134
Secretaria General	0	0	10	18	18	307	103
Total	0	2	8	126	62	3080	7936

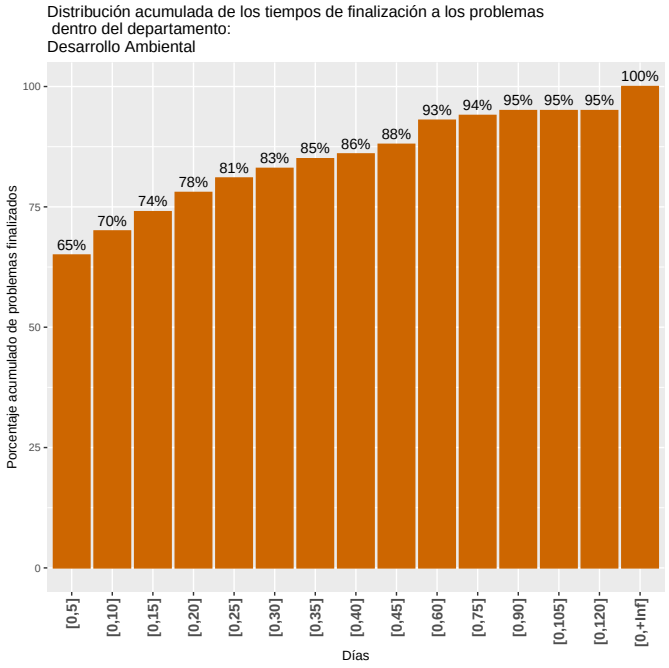
4.1.1 Desarrollo urbano



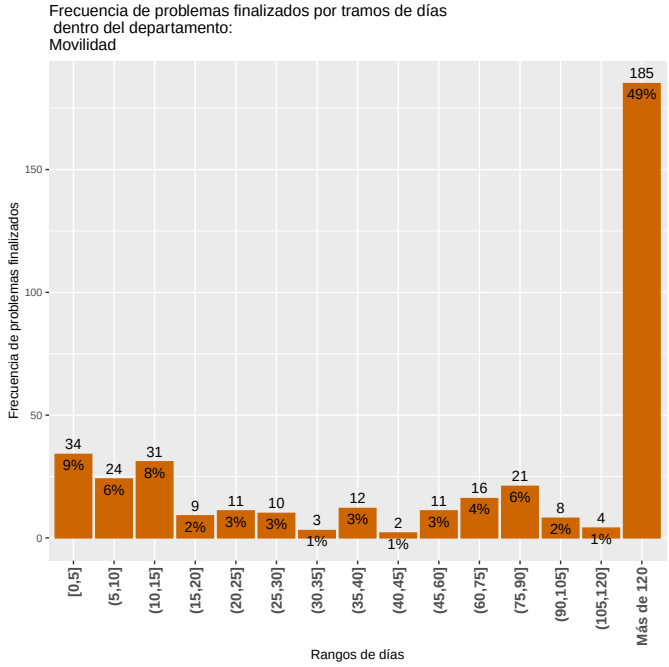


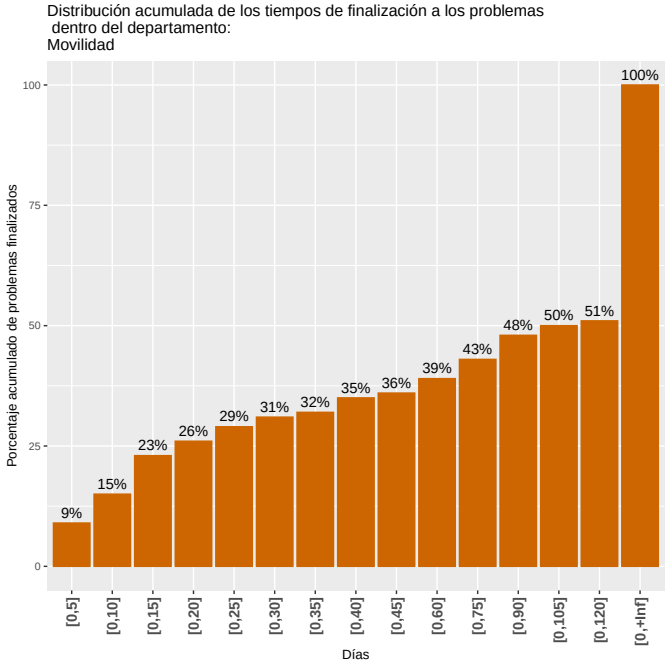
4.1.2 Desarrollo ambiental



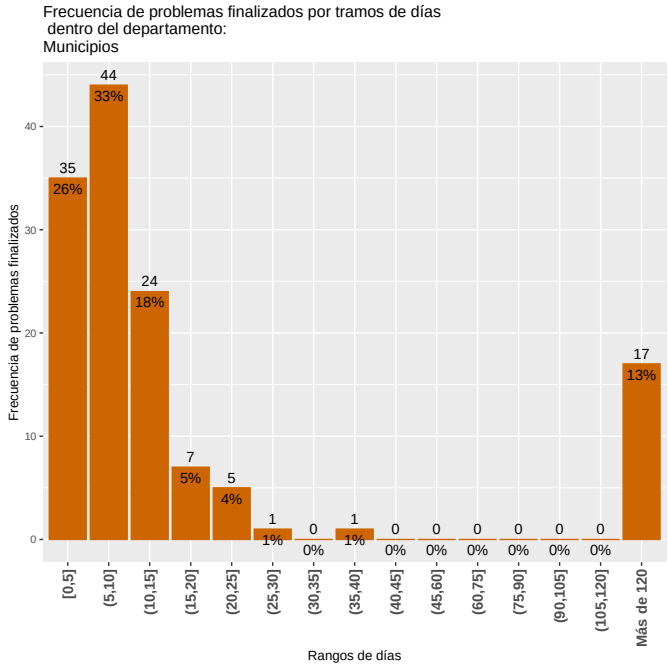


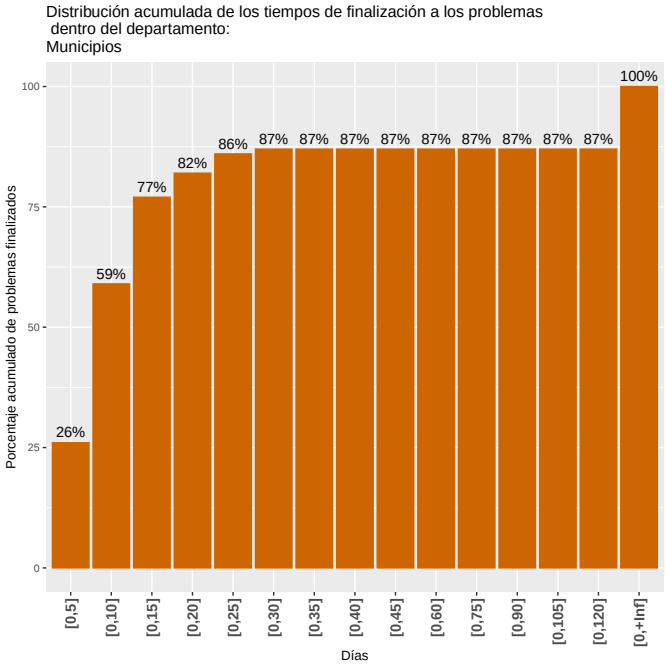
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





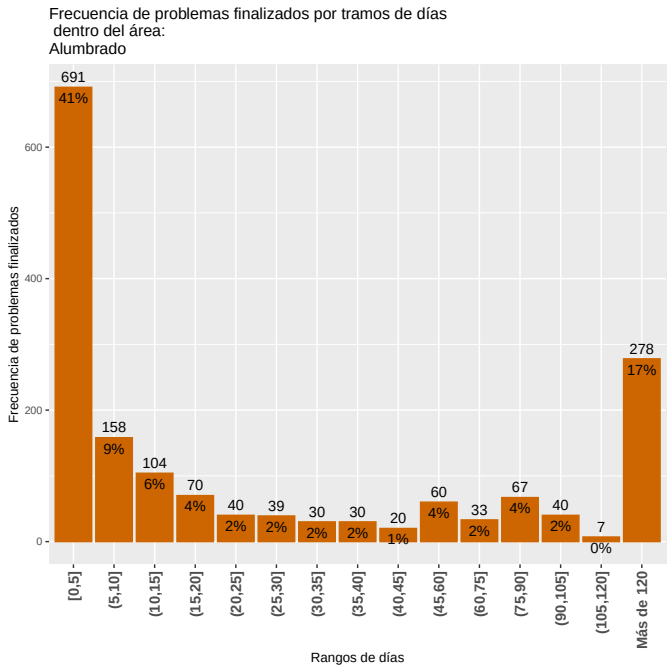
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

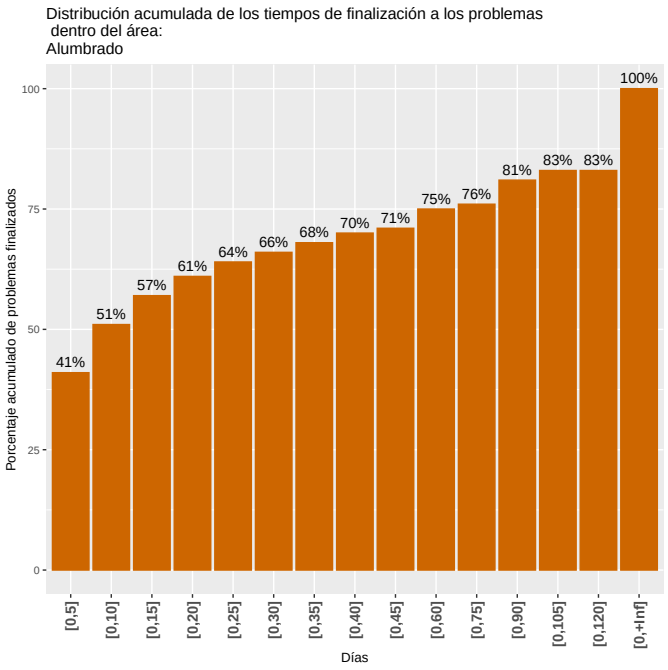
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

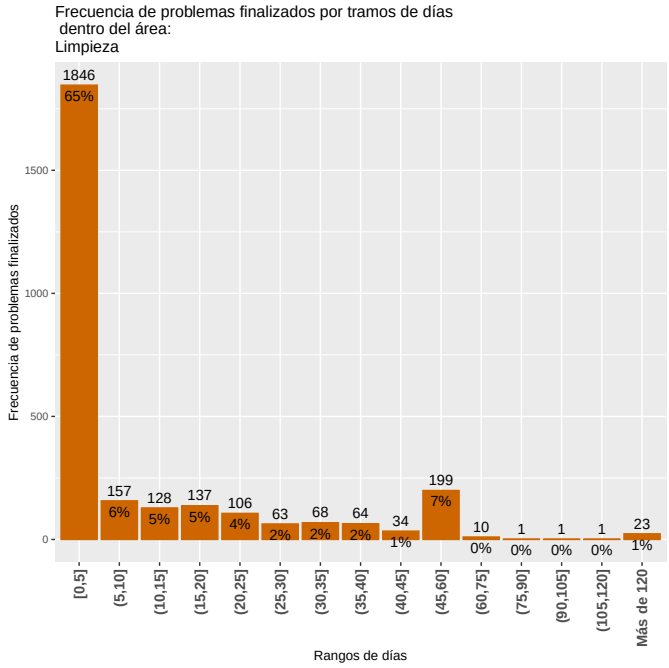
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	10	55	65	834	1667
Arbolado	0	24	278	625	1131	3080	700
Barometrica	1	5	9	25	14	156	134
Calles y veredas	0	6	16	142	65	2324	215
CECOED	1	7	15	25	22	307	74
Convivencia Departamental	0	0	0	1	0	7	29
Espacios Publicos	1	14	346	449	740	1362	19
Limpieza	0	1	2	13	15	444	2838
Salubridad	0	1	4	7	10	30	171
Salud	0	220	376	450	604	2342	623
Saneamiento	0	1	2	69	29	1934	1212
Transporte	1	40	142	110	164	263	254
Total	0	2	8	126	62	3080	7936

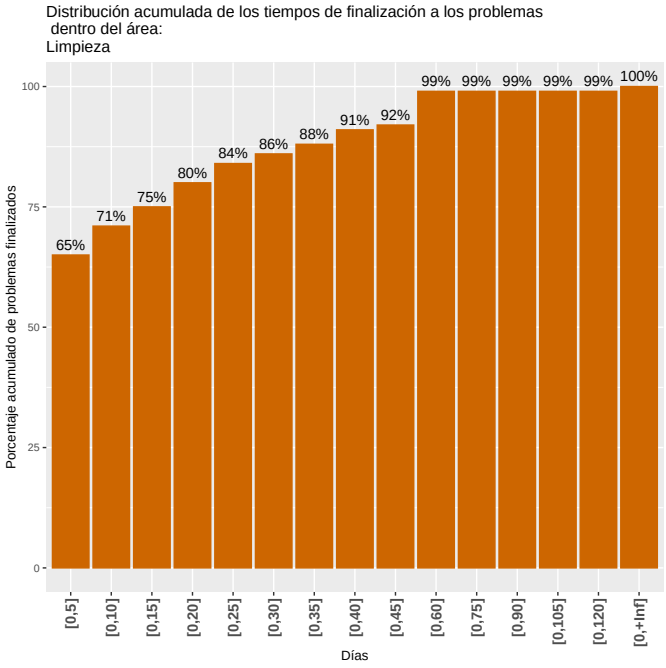
4.2.1 Alumbrado



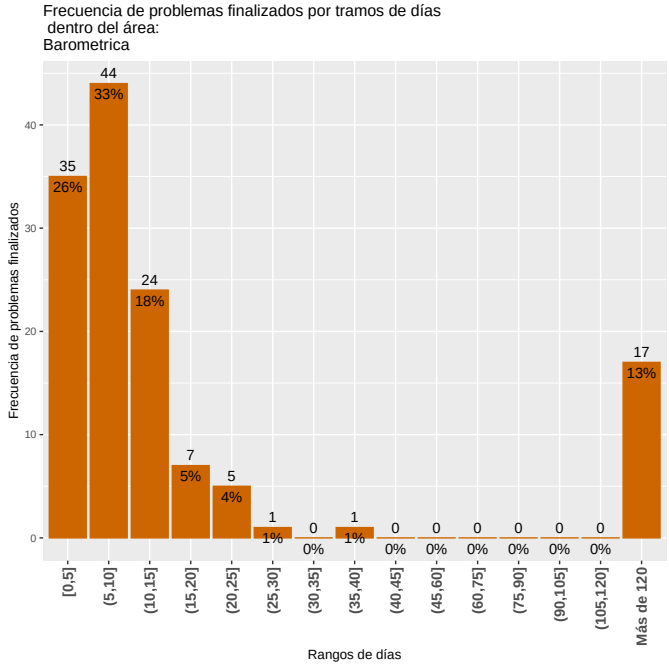


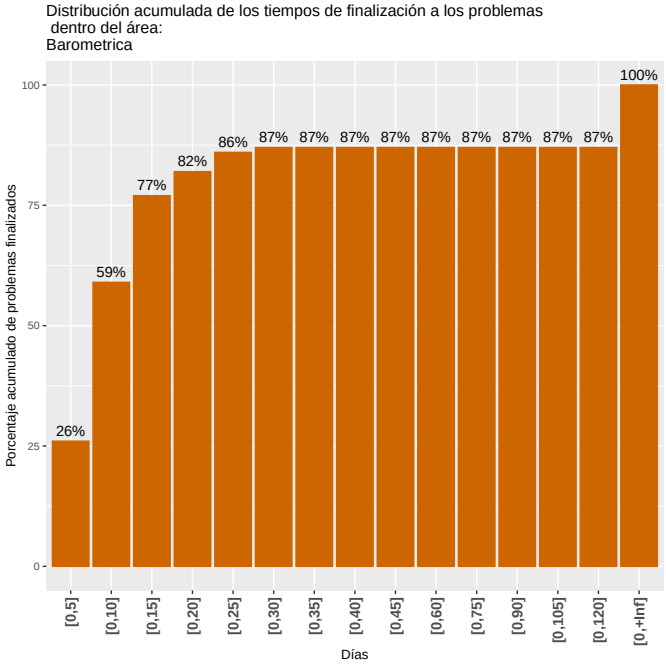
4.2.2 Limpieza



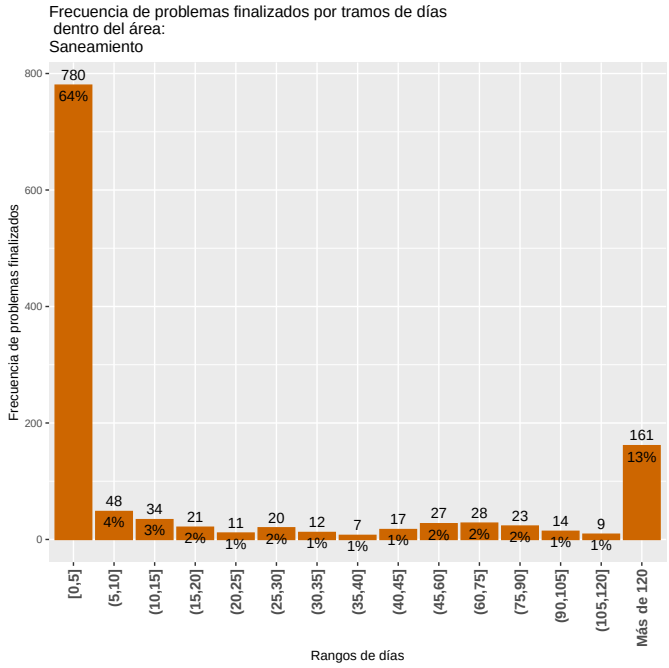


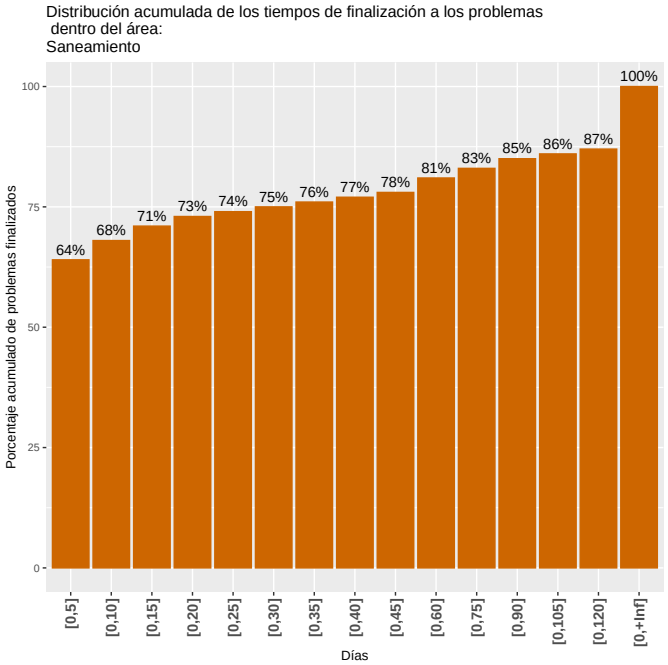
4.2.3 Barométrica



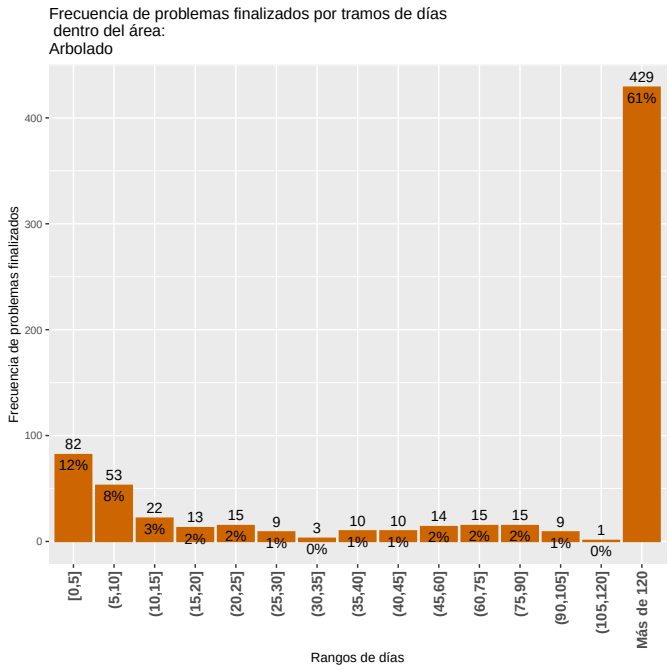


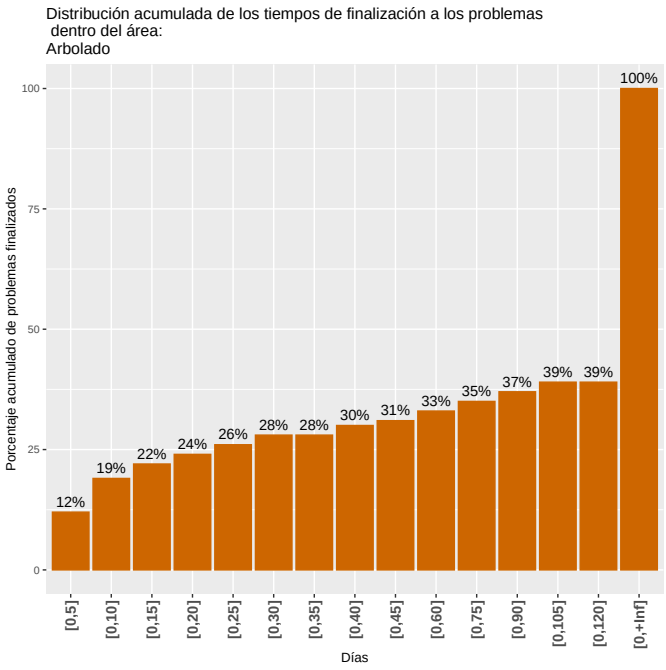
4.2.4 Saneamiento



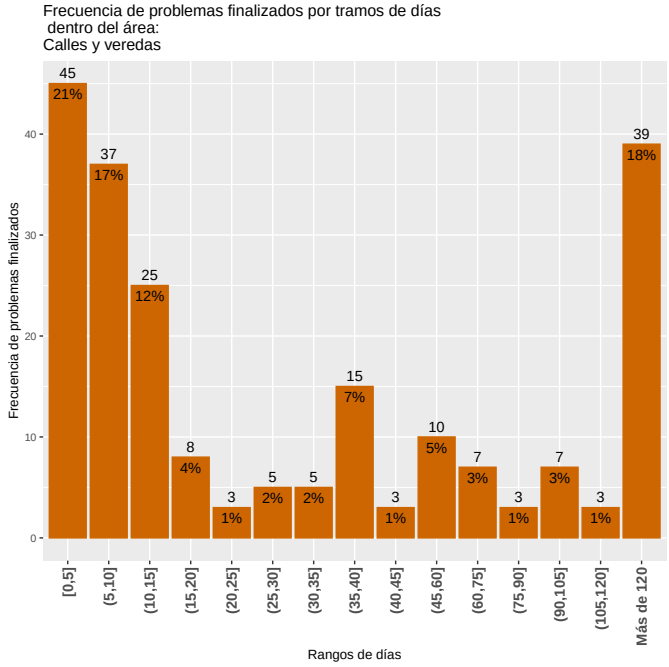


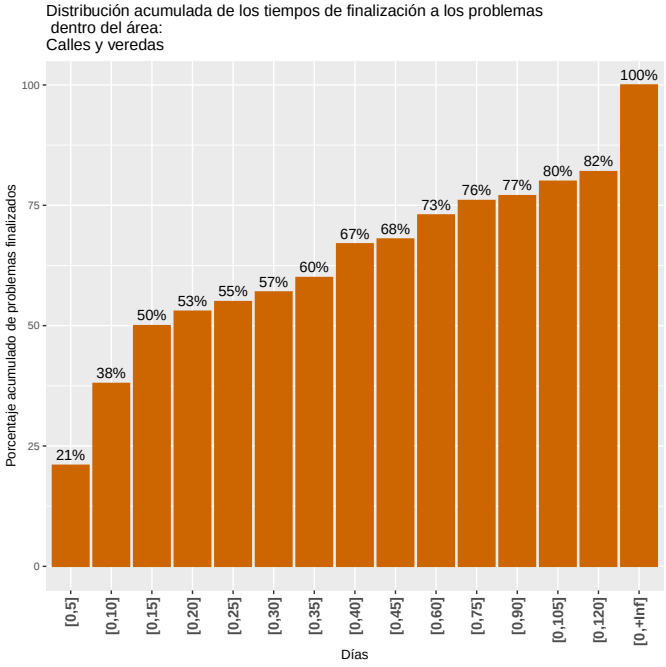
4.2.5 Arbolado



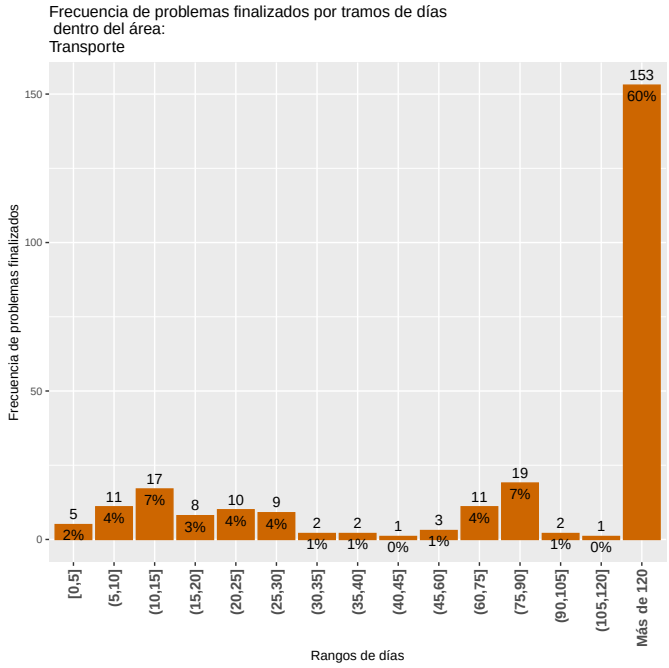


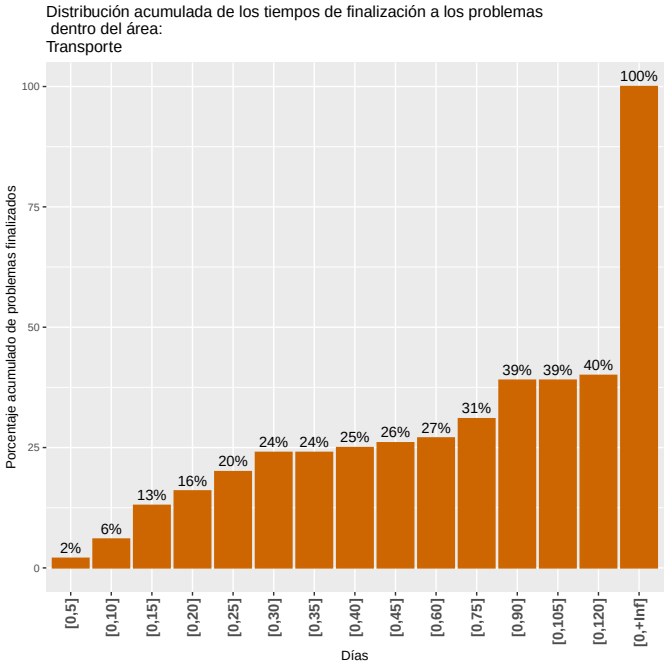
4.2.6 Calles y veredas



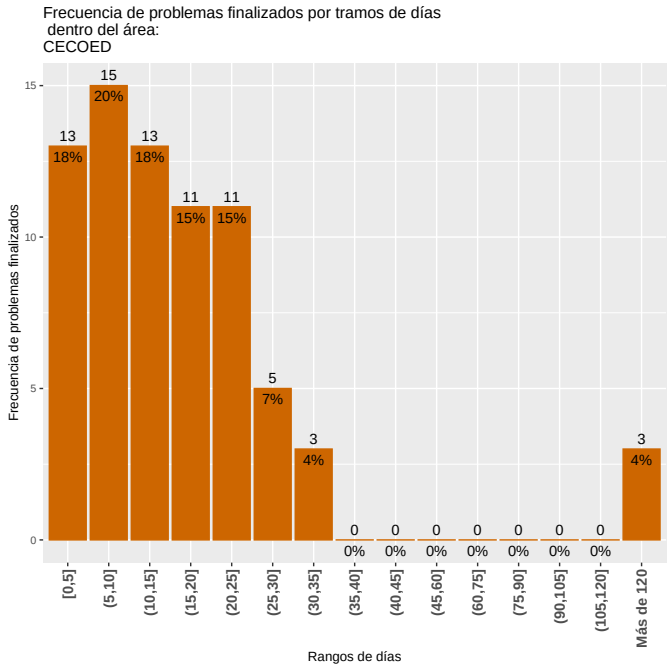


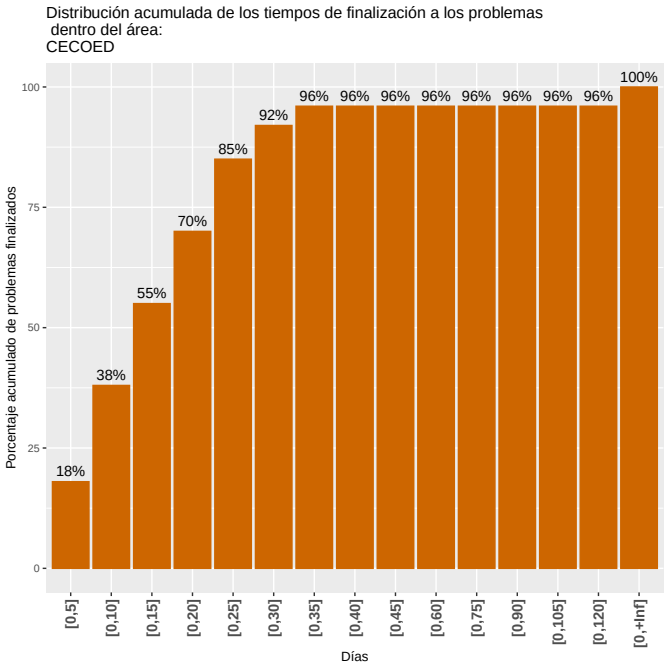
4.2.7 Transporte



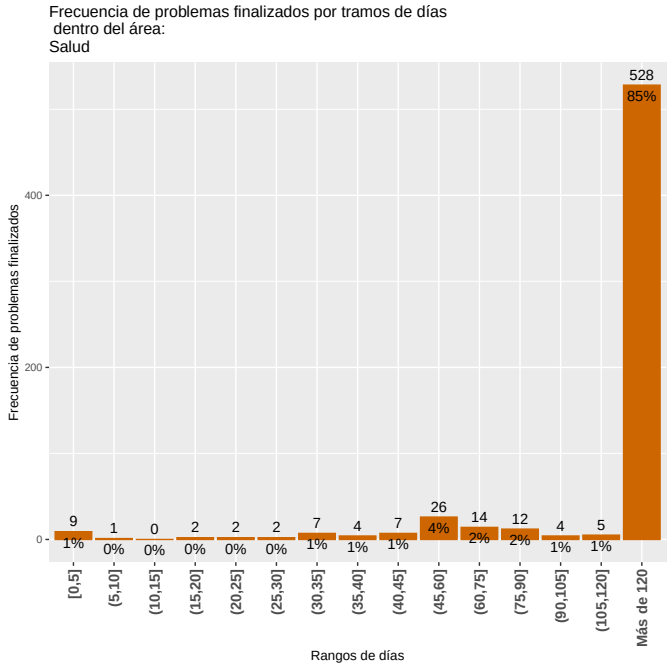


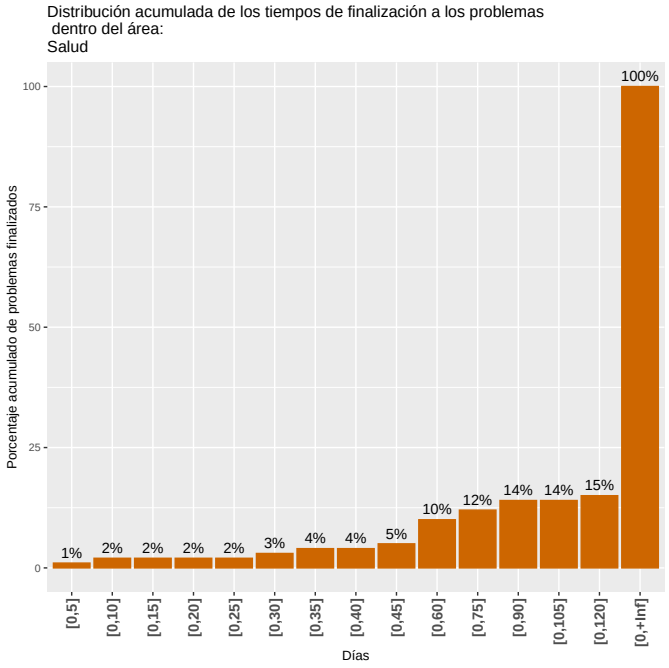
4.2.8 CECOED



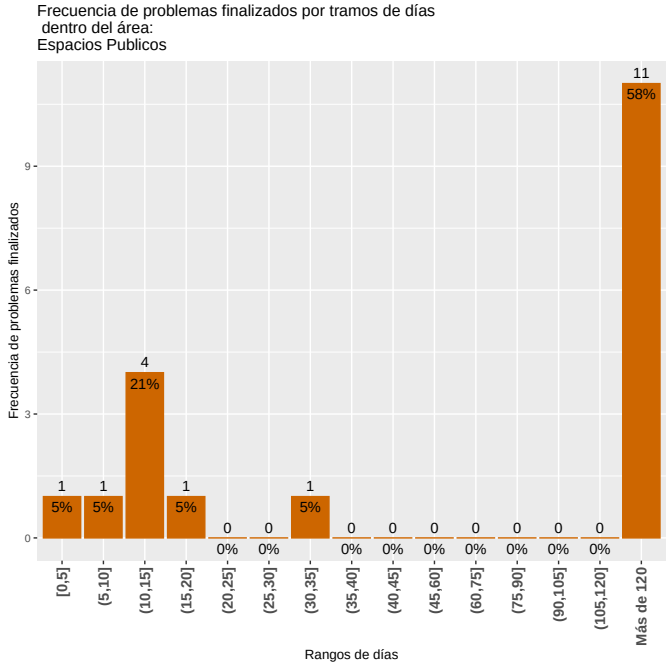


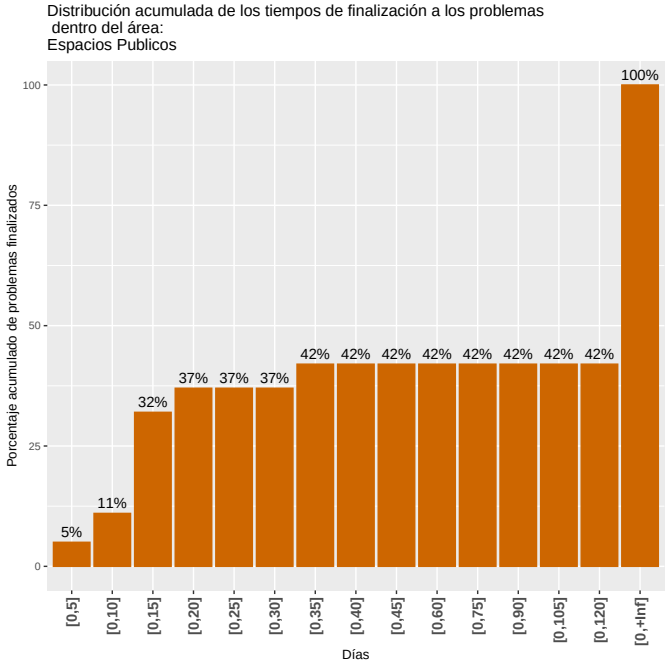
4.2.9 Salud



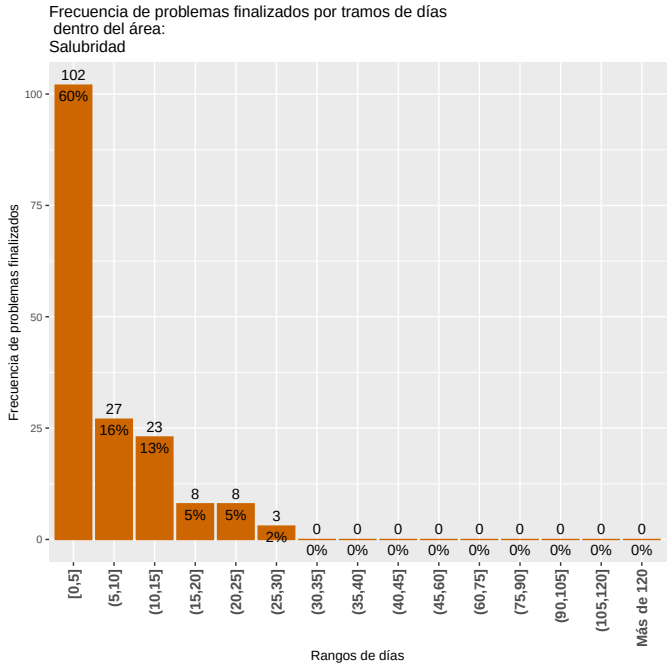


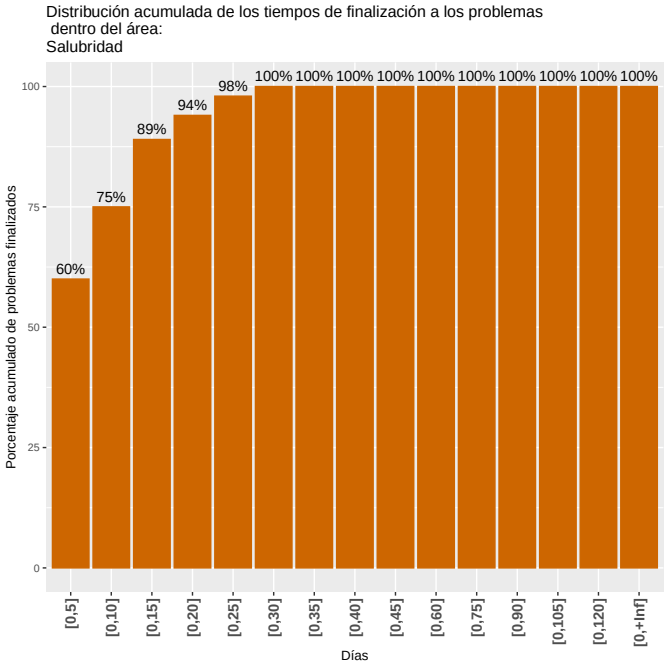
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

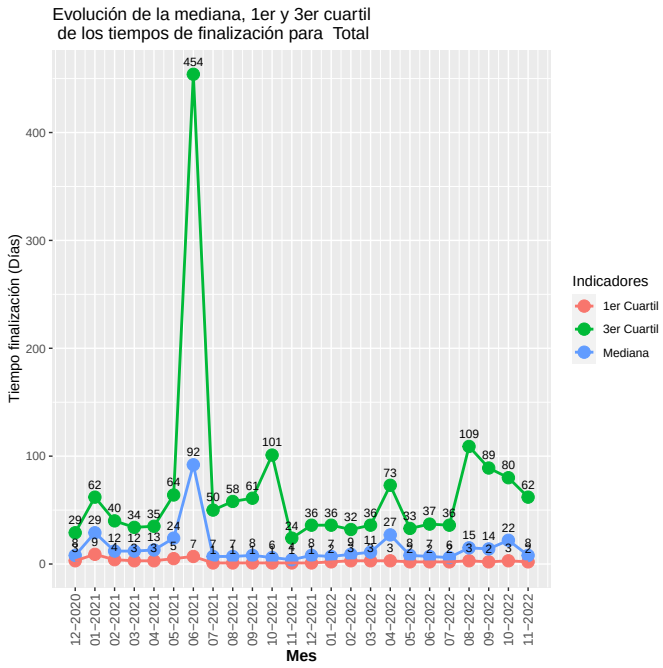


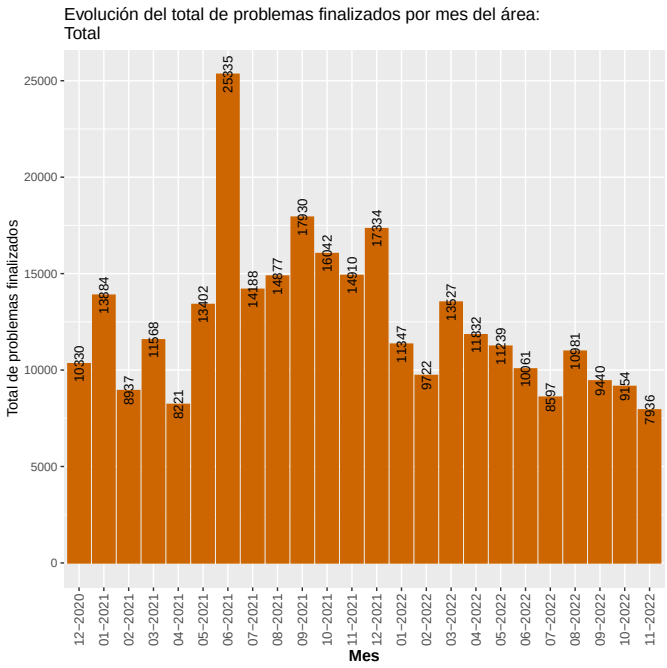


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

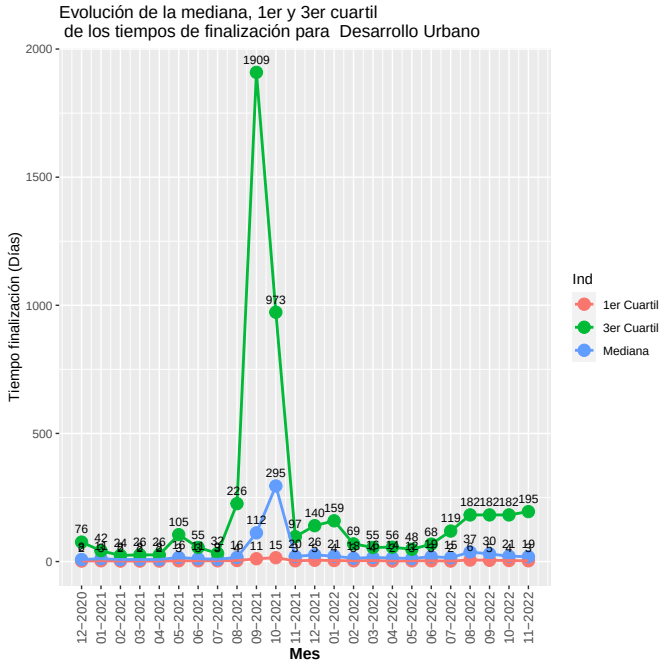
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

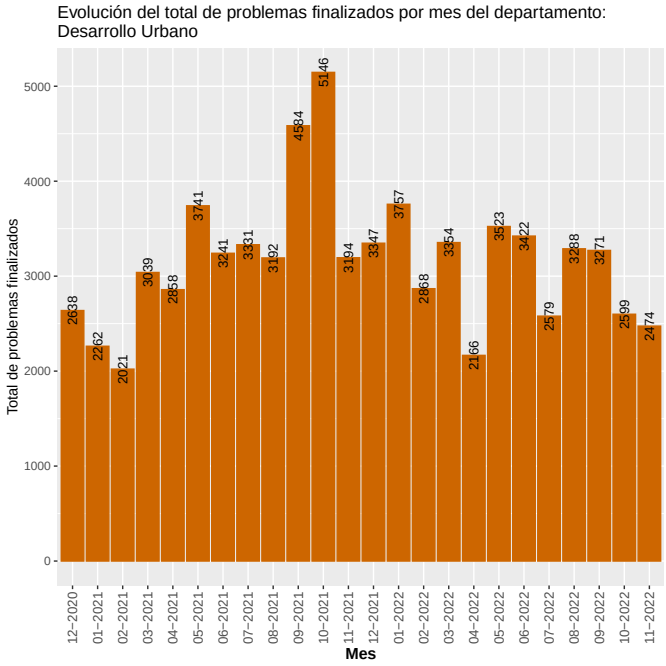




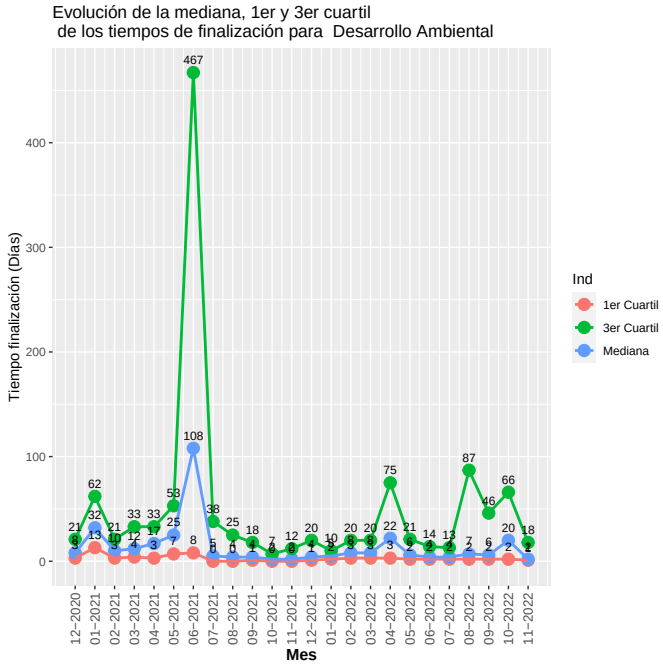
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

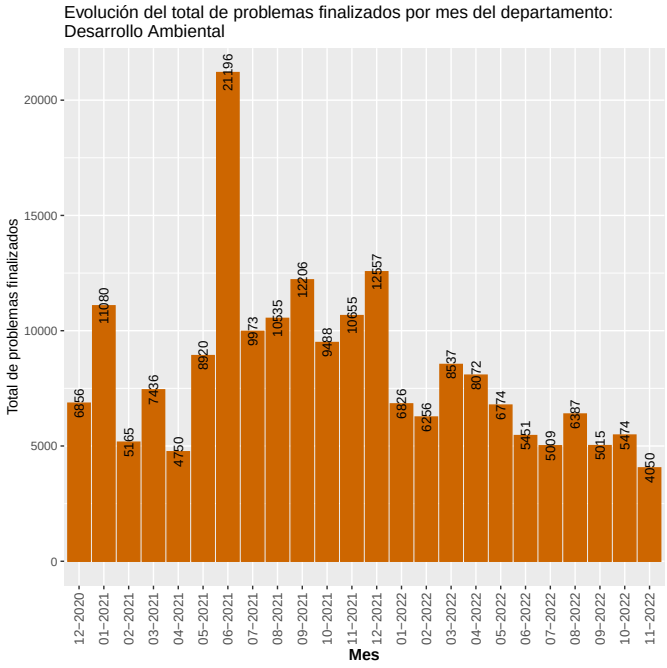
5.1.1 Desarrollo Urbano



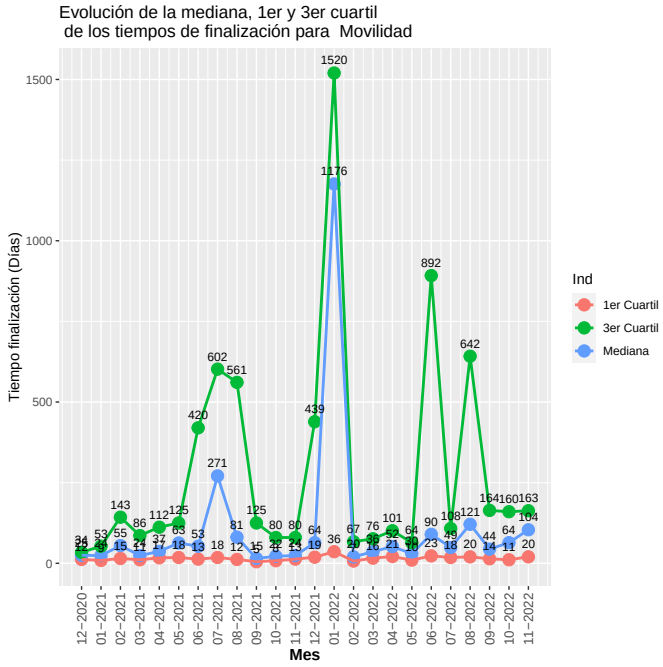


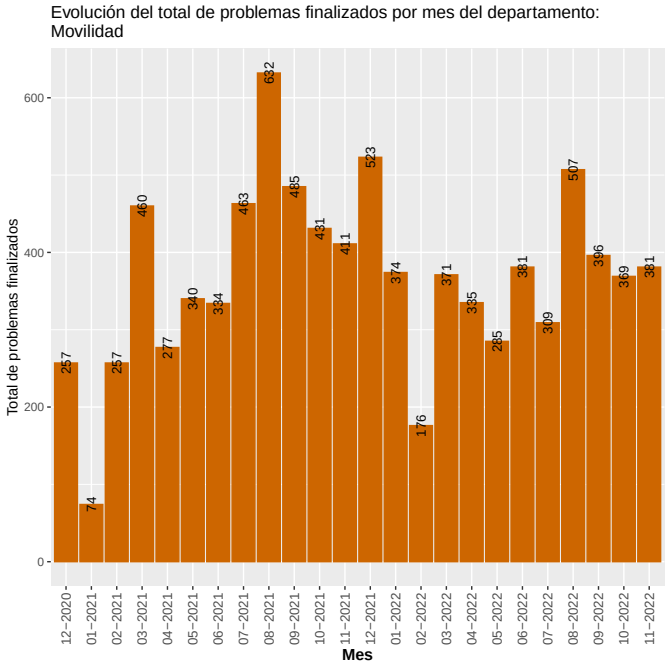
5.1.2 Desarrollo Ambiental



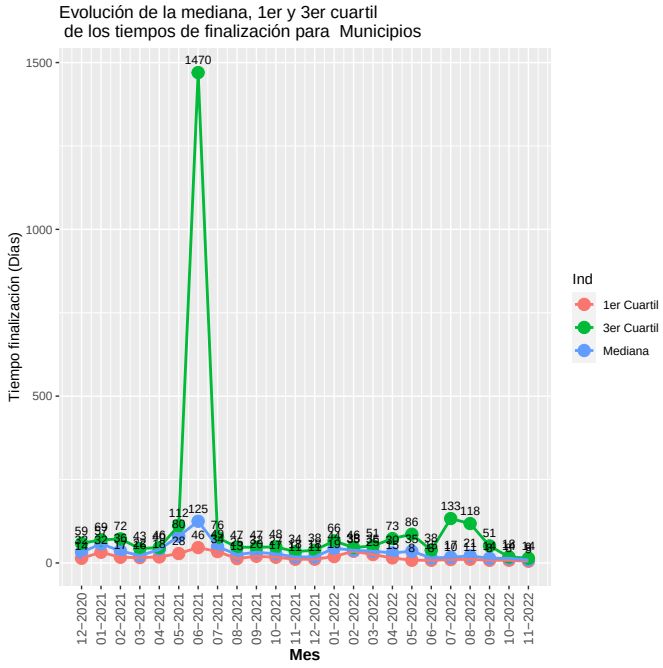


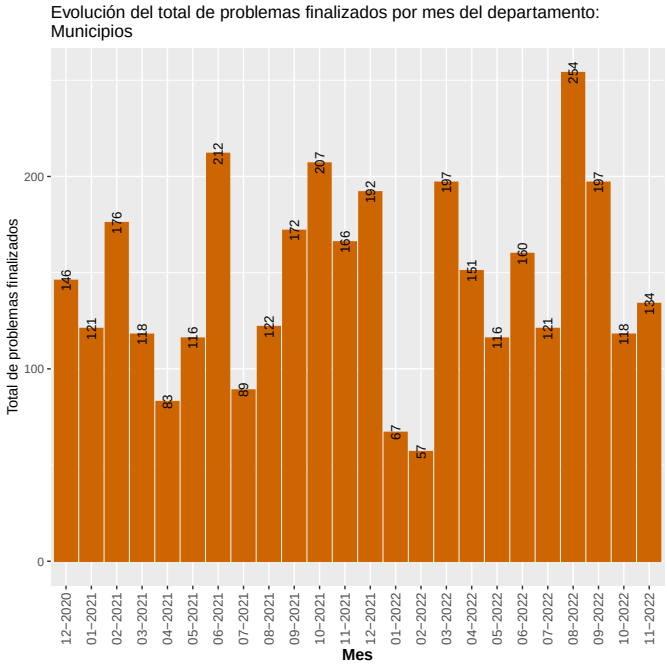
5.1.3 Movilidad





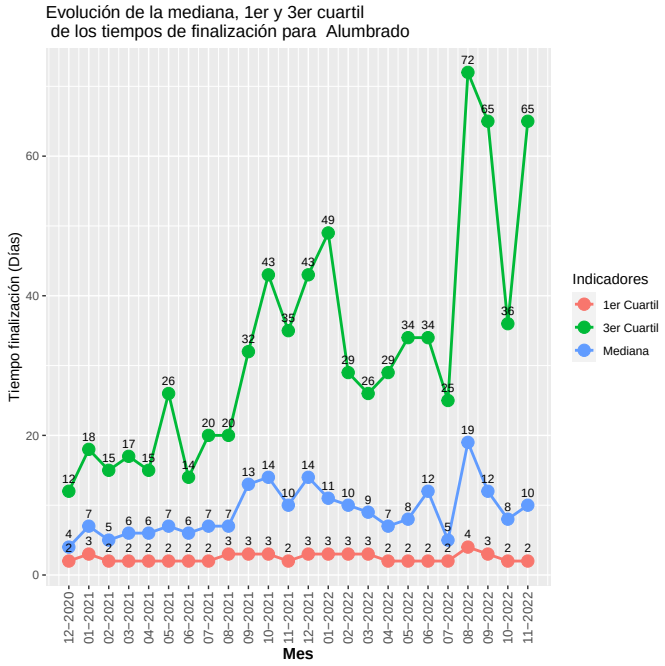
5.1.4 Municipios

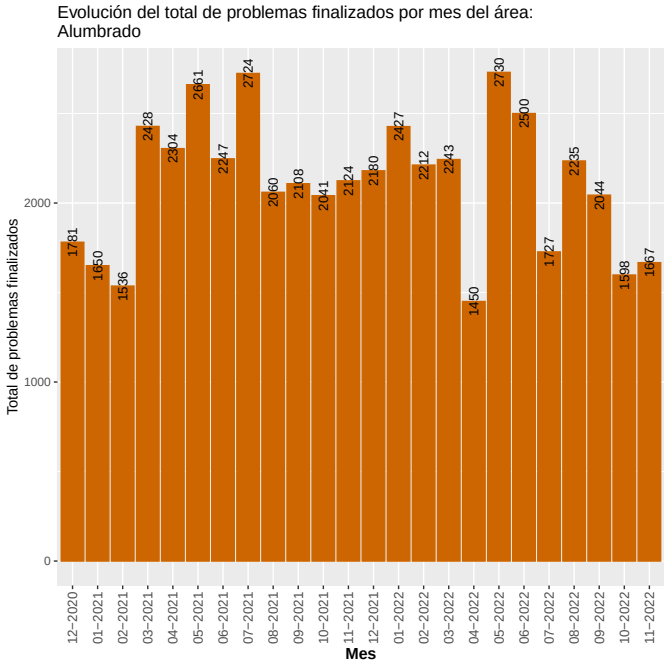




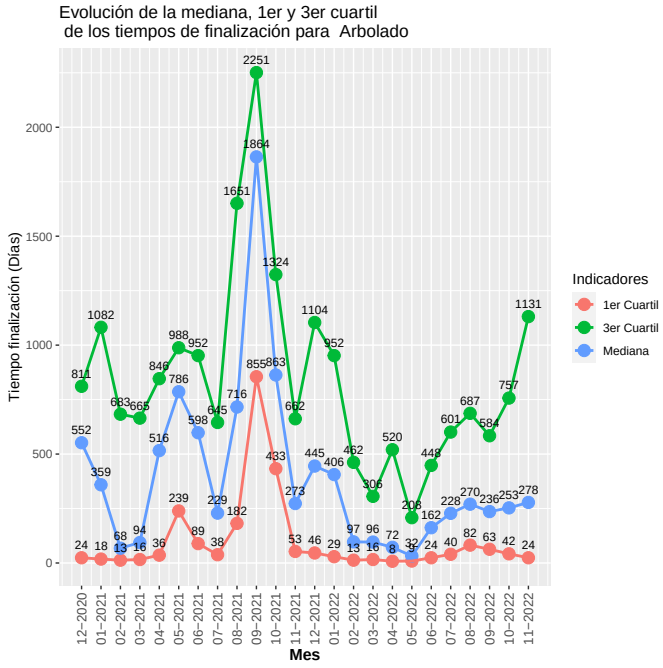
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

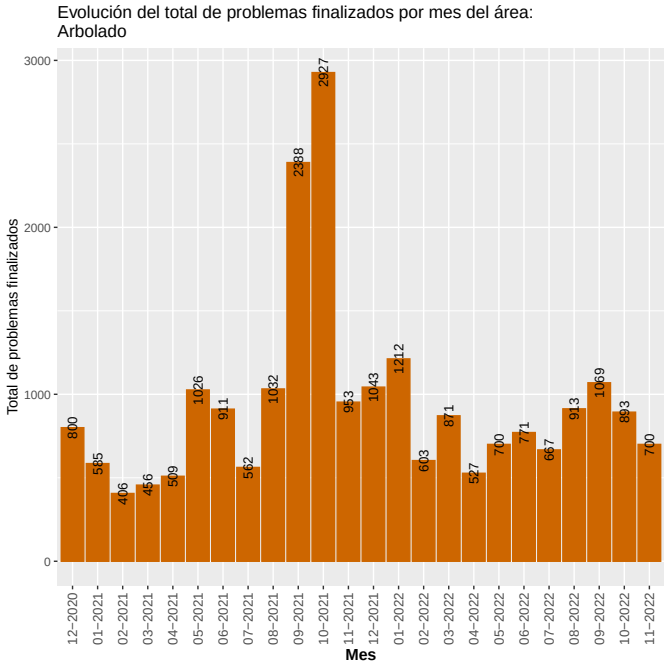
5.2.1 Alumbrado



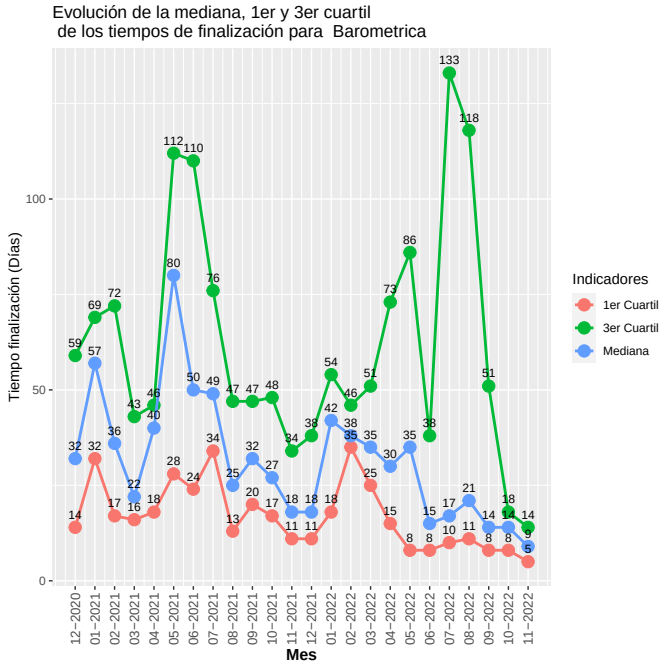


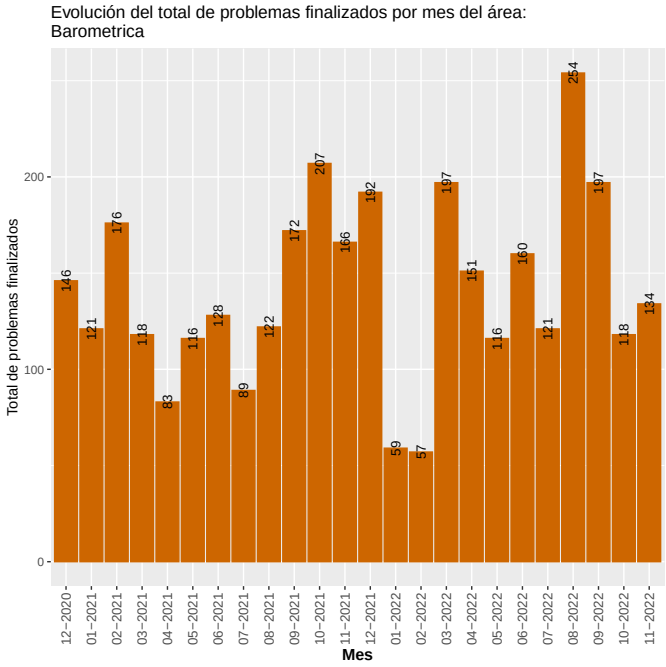
5.2.2 Arbolado



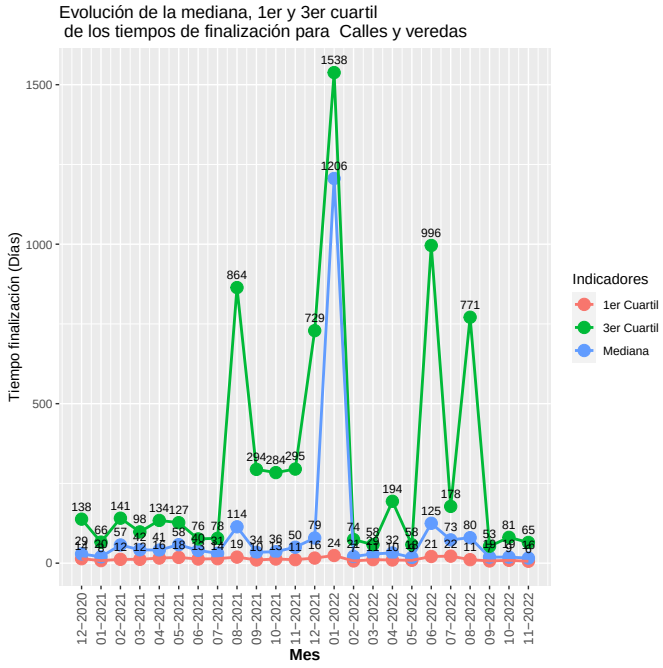


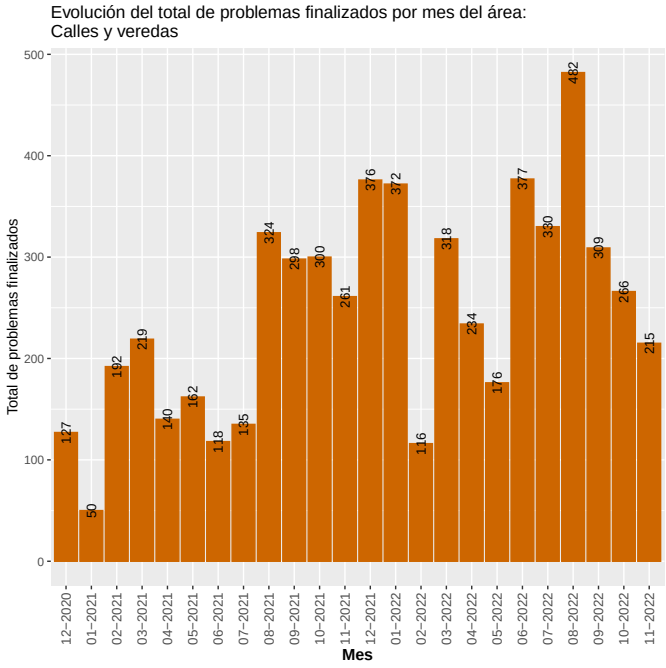
5.2.3 Barométrica



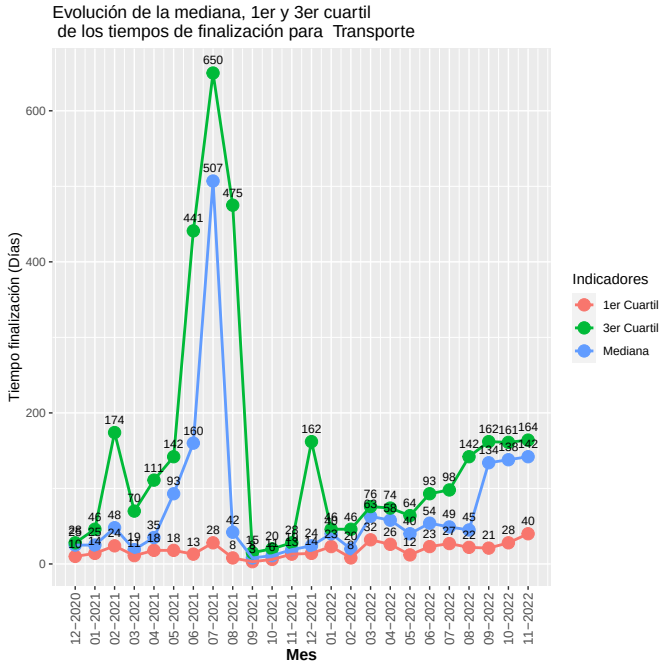


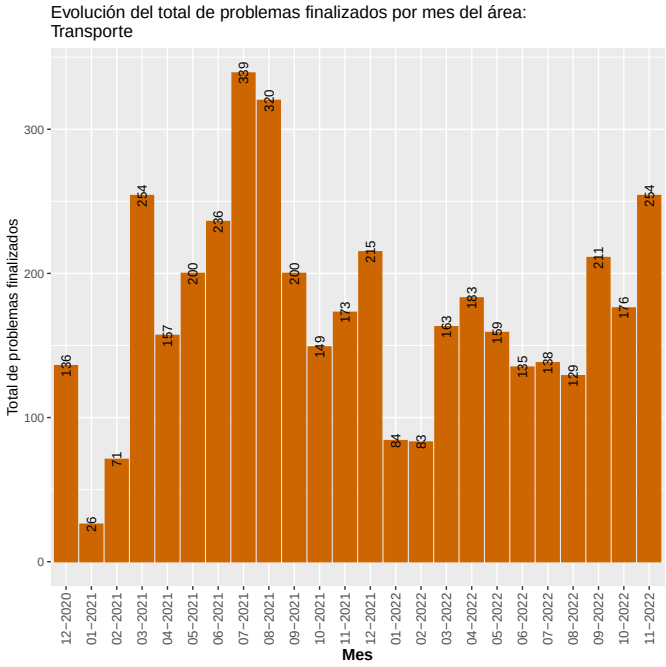
5.2.4 Calles y veredas



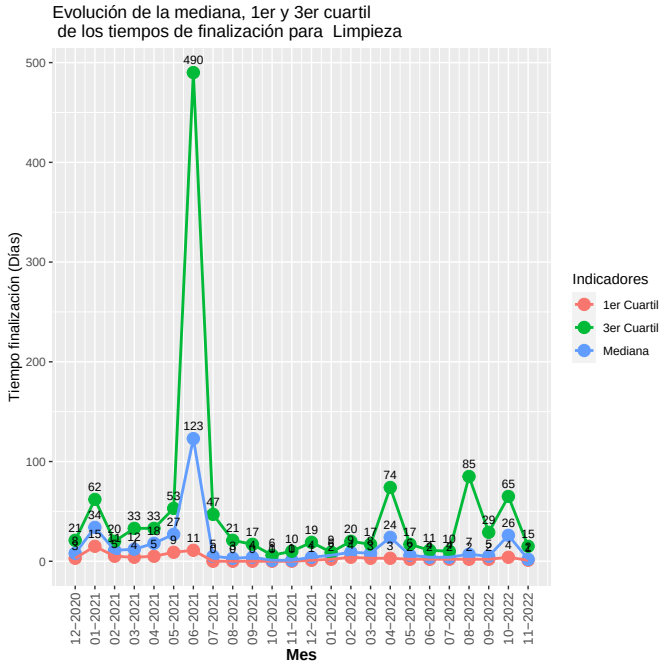


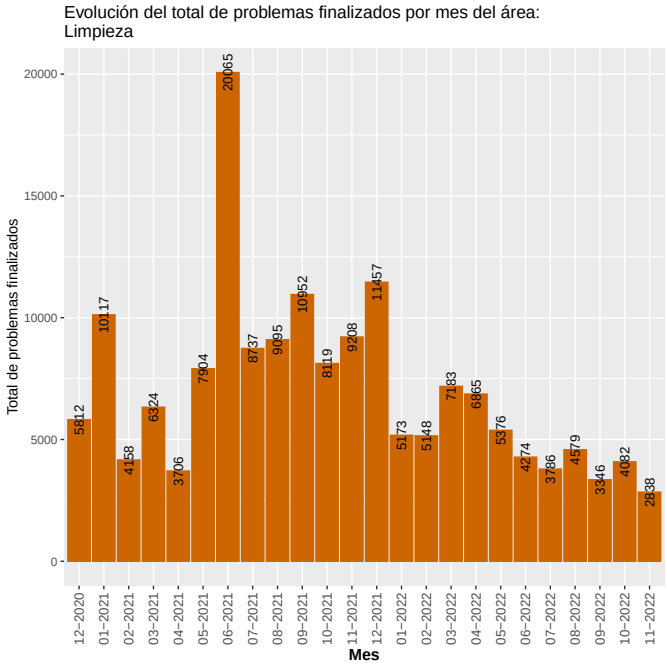
5.2.5 Transporte



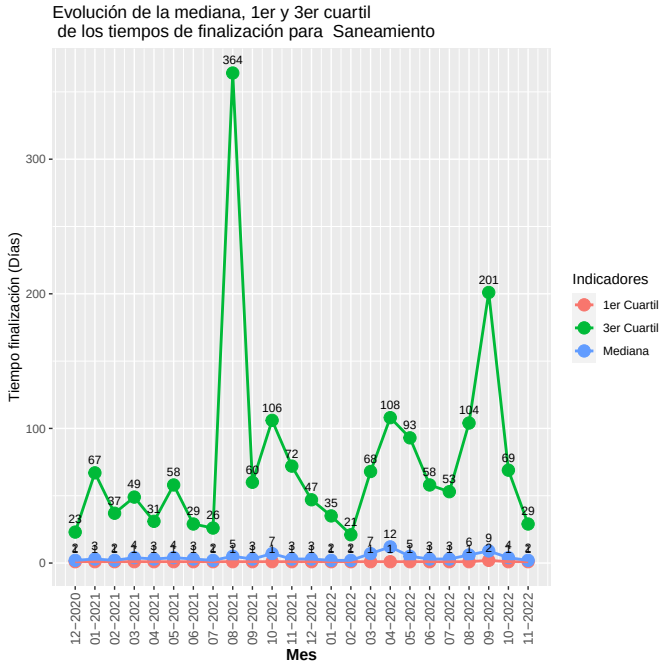


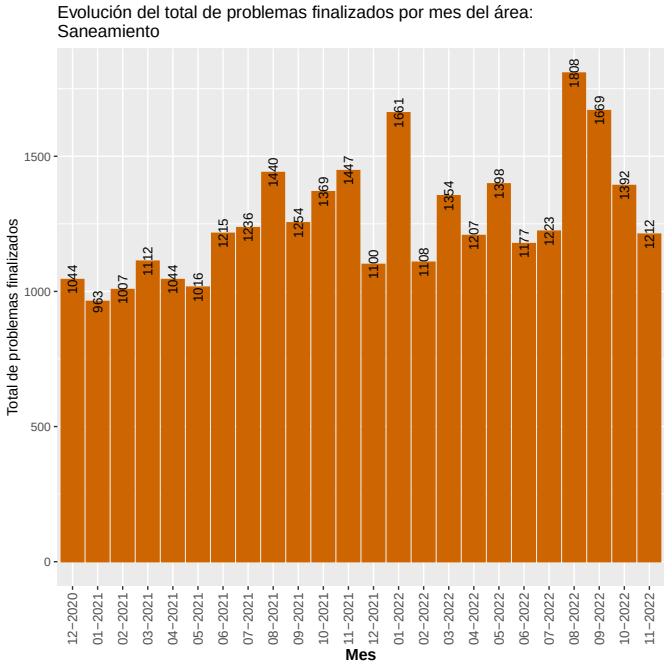
5.2.6 Limpieza



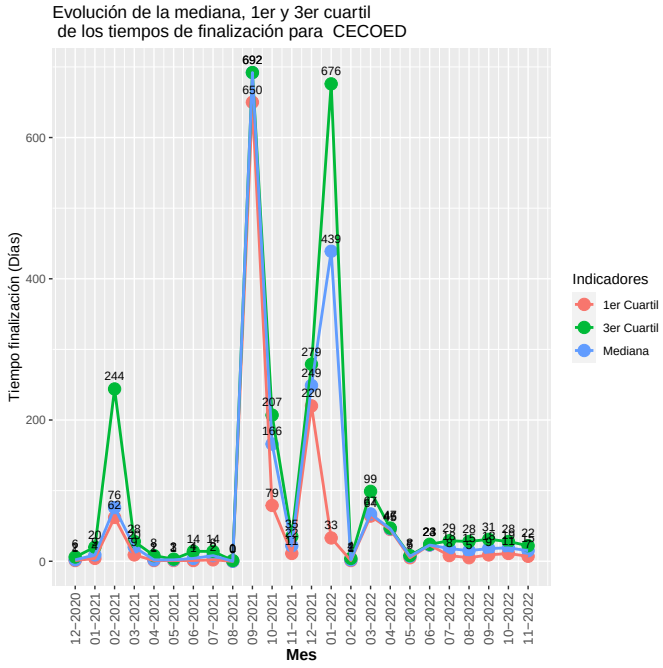


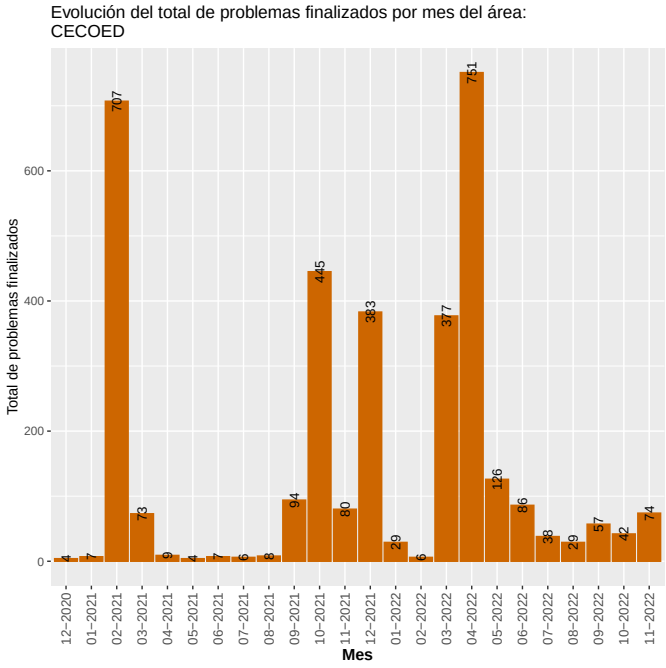
5.2.7 Saneamiento



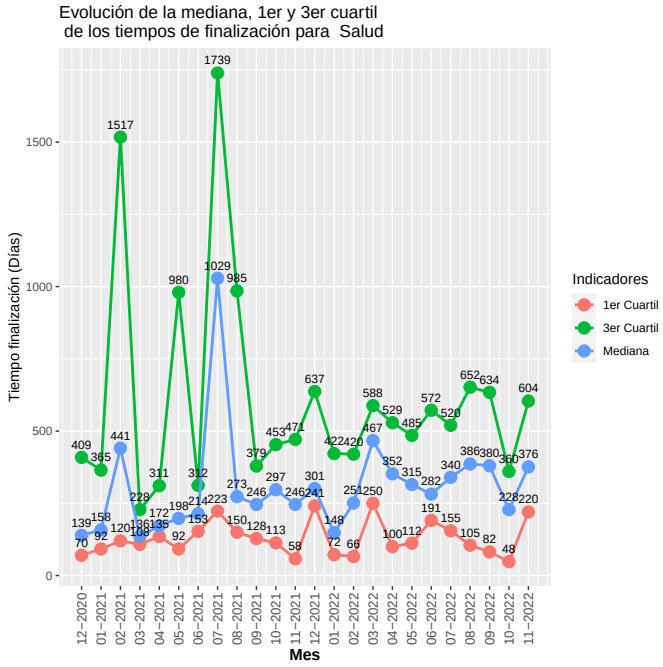


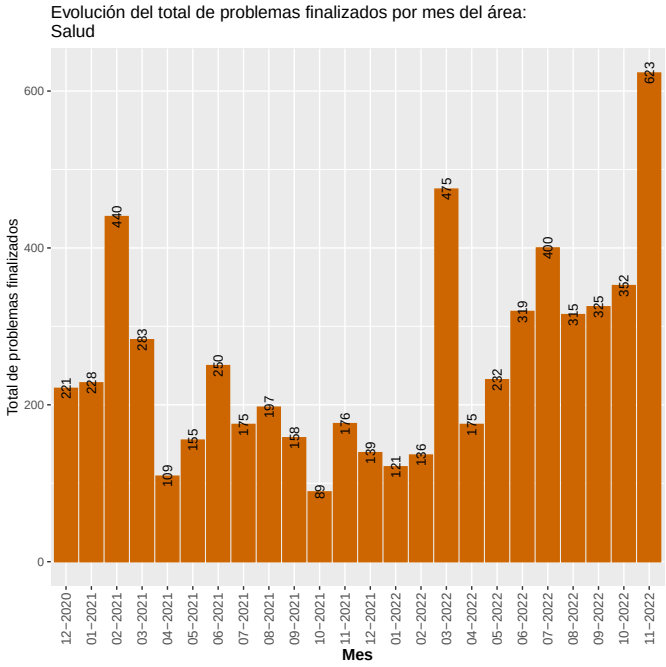
5.2.8 CECOED



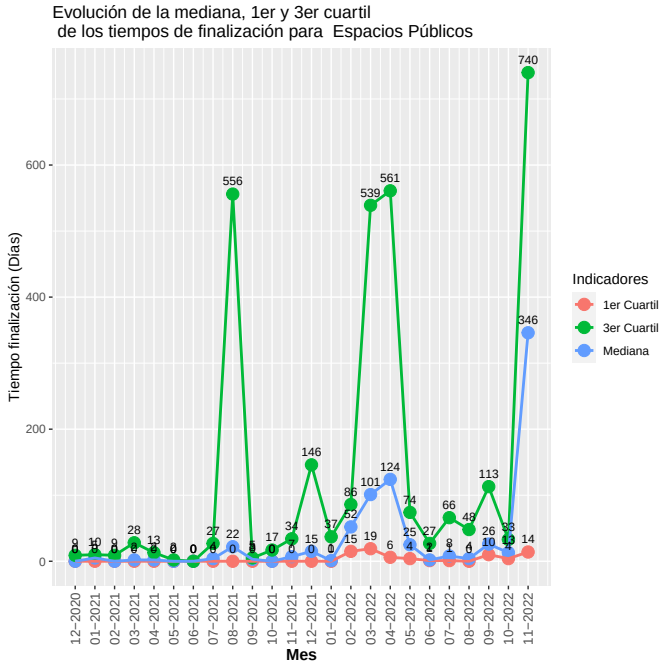


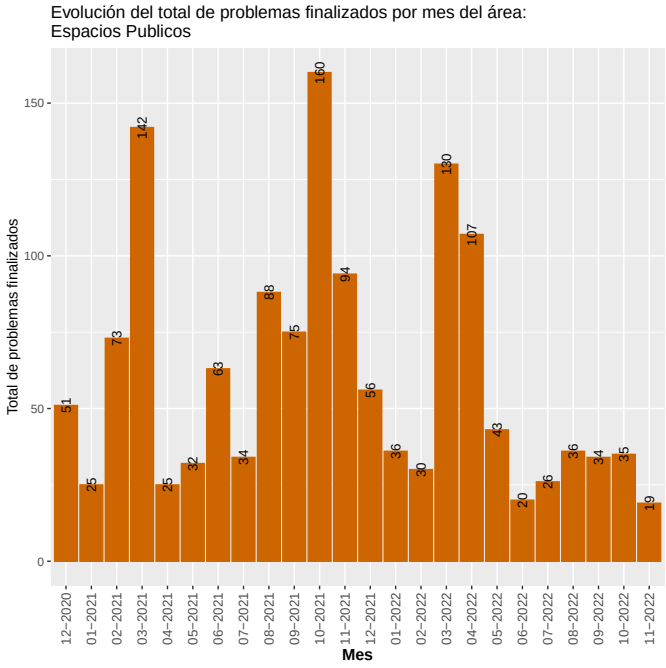
5.2.9 Salud



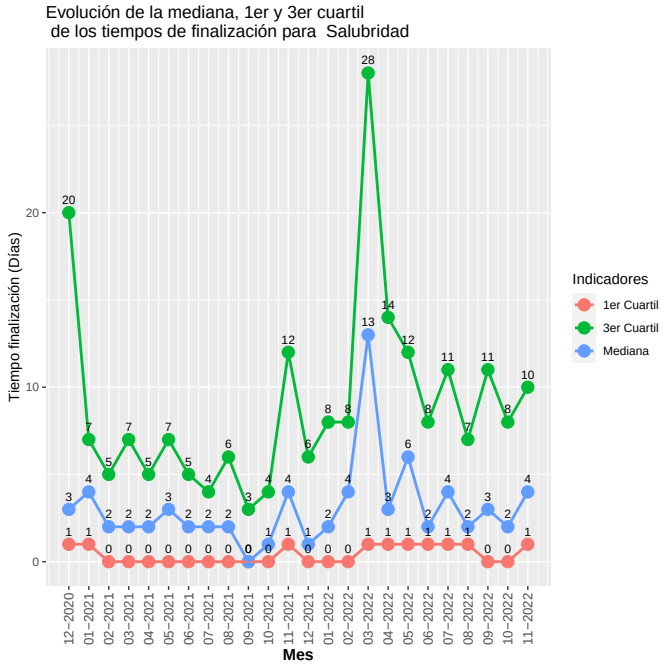


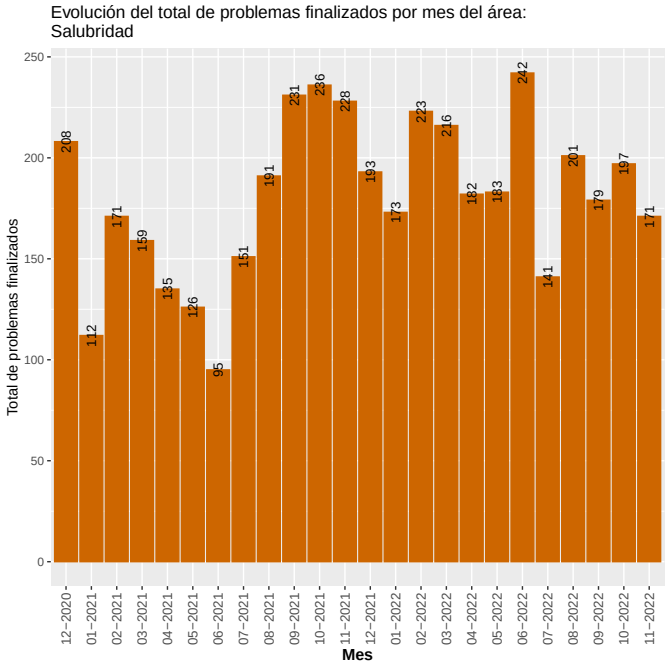
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





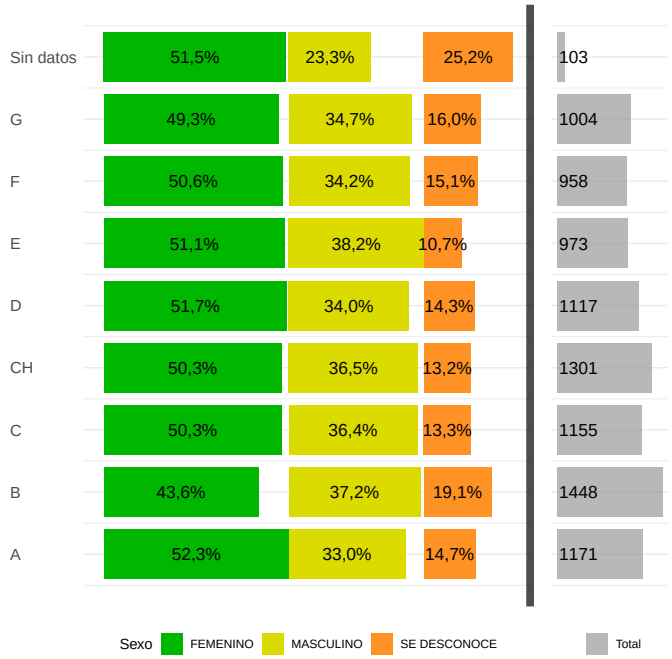
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/11/2022 al 30/11/2022 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 01/11/2022 al 30/11/2022 se registraron 10493 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1263 (12%) 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.

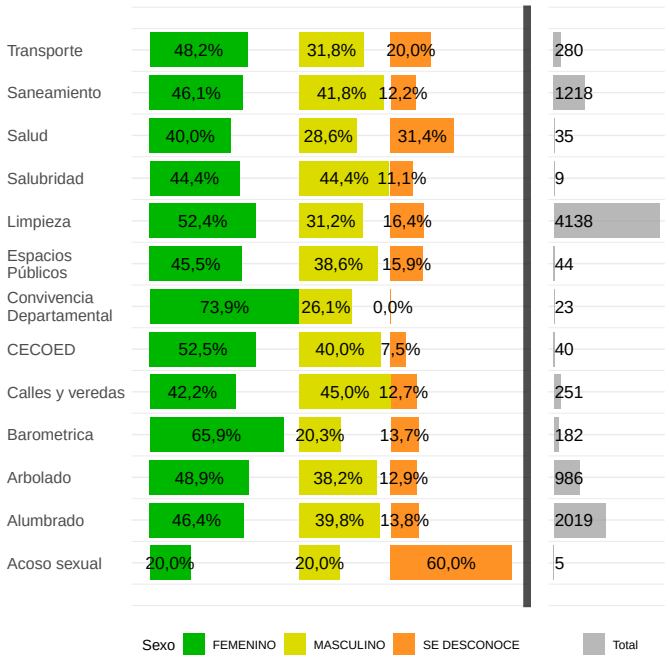
De los 9230 problemas resultantes, 4586 (49.7%) corresponden a mujeres, 3273 (35.5%) corresponden a hombres y 1371 (14.9%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/11/2022 al 30/11/2022 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 01/11/2022 al 30/11/2022 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.