Análisis SUR

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

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

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	6019	13280	19299	31	69
Desarrollo Social	136	7346	7482	2	98
Desarrollo Urbano	2664	24201	26865	10	90
Movilidad	914	3552	4466	20	80
Municipios	193	320	513	38	62
Secretaria General	478	99	577	83	17
TOTAL	10404	48798	59202	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-Octubre-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	457	486
	2018	147	471	618
	2019	280	861	1141
	2020	277	1711	1988
	2021	1210	2900	4110
	2022	3863	6567	10430
Desarrollo Social	2016	0	968	968
	2017	11	802	813
	2018	0	838	838
	2019	8	1192	1200
	2020	15	675	690
	2021	18	1091	1109
	2022	84	1780	1864
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	461	465
	2015	3	940	943
	2016	16	1097	1113
	2017	38	1312	1350
	2018	72	1358	1430
	2019	108	2507	2615
	2020	173	3053	3226
	2021	371	5330	5701
	2022	1879	7893	9772
Movilidad	2012	0	43	43
	2013	0	43	43
	2014	4	125	129
	2015	20	105	125
	2016	0	241	241
	2017	0	261	261
	2018	9	440	449
	2019	48	508	556
	2020	133	262	395
	2021	303	413	716
	2022	397	1111	1508
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	61	161	222
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	285	84	369
TOTAL	—	10404	48798	59202

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-Octubre-2022

Área	**Cant. Ingresados**	**Cant. En Proceso**	**Total Abiertos**	**% Ingresados**	**% En Proceso**
Alumbrado	253	5282	5535	5	95
Arbolado	1732	17827	19559	9	91
Barometrica	129	312	441	29	71
CECOED	474	99	573	83	17
Calles y veredas	895	2309	3204	28	72
Convivencia Departamental	4	0	4	100	0
Espacios Publicos	675	173	848	80	20
Limpieza	5735	8597	14332	40	60
Salubridad	12	69	81	15	85
Salud	124	7277	7401	2	98
Saneamiento	348	4690	5038	7	93
Transporte	23	2163	2186	1	99
TOTAL	10404	48798	59202	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-Octubre-2022

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Alumbrado	2016	0	23	23
	2017	0	62	62
	2018	0	141	141
	2019	0	381	381
	2020	0	384	384
	2021	0	1187	1187
	2022	253	3104	3357
Arbolado	2014	4	316	320
	2015	3	865	868
	2016	16	1001	1017
	2017	37	1186	1223
	2018	52	1152	1204
	2019	62	2068	2130
	2020	58	2631	2689
	2021	215	4081	4296
	2022	1285	4527	5812
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	61	160	221
CECOED	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	281	84	365
Calles y veredas	2012	0	112	112
	2013	0	224	224
	2014	4	270	274
	2015	20	180	200
	2016	0	289	289
	2017	0	286	286
	2018	9	254	263
	2019	48	130	178
	2020	133	67	200
	2021	303	112	415
	2022	378	385	763
Convivencia Departamental	2022	4	0	4
Espacios Publicos	2017	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	46	28	74
	2020	115	30	145
	2021	156	50	206
	2022	337	48	385
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	1203	1851	3054
	2022	3764	4434	8198
Salubridad	2021	0	2	2
	2022	12	67	79
Salud	2016	0	968	968
	2017	11	802	813
	2018	0	838	838
	2019	8	1192	1200
	2020	15	675	690
	2021	18	1089	1107
	2022	72	1713	1785
Saneamiento	2012	2	58	60
	2013	4	47	51
	2014	1	65	66
	2015	21	54	75
	2016	185	80	265
	2017	8	67	75
	2018	3	131	134
	2019	4	335	339
	2020	14	671	685
	2021	7	1049	1056
	2022	99	2133	2232
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	23	941	964
TOTAL	—	10404	48798	59202

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/10/2022 al 31/10/2022, 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 01/10/2022 al 31/10/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/10/2022 al 31/10/2022. 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 01/10/2022 al 31/10/2022.

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 01/10/2022 al 31/10/2022. 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 (01/10/2022 al 31/10/2022)

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	4440	5474	2394	54	123
Desarrollo Social	462	549	169	37	119
Desarrollo Urbano	2576	2599	1104	43	101
Movilidad	366	369	91	25	101
Municipios	153	118	75	49	77
Secretaria General	98	45	3	3	46
TOTAL	8095	9154	3836	47	113

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/10/2022 al 31/10/2022)

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	1517	1598	887	58	105
Arbolado	848	893	158	19	105
Barometrica	152	118	75	49	78
CECOED	91	42	0	0	46
Calles y veredas	255	266	99	39	104
Convivencia Departamental	7	3	3	43	43
Espacios Publicos	97	35	19	20	36
Limpieza	3174	4082	1637	52	129
Salubridad	227	197	158	70	87
Salud	235	352	11	5	150
Saneamiento	1266	1392	757	60	110
Transporte	226	176	32	14	78
TOTAL	8095	9154	3836	47	113

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)

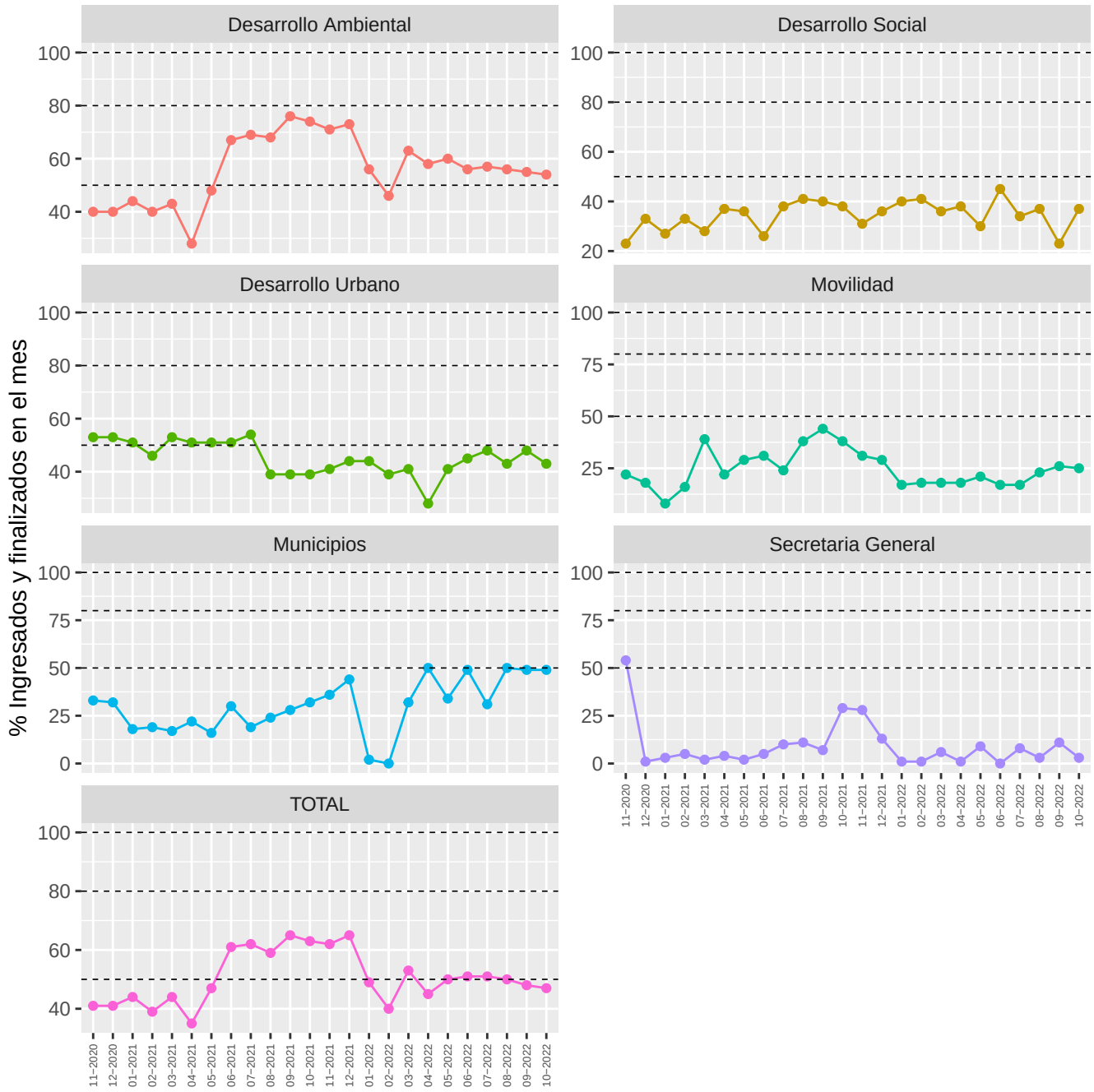
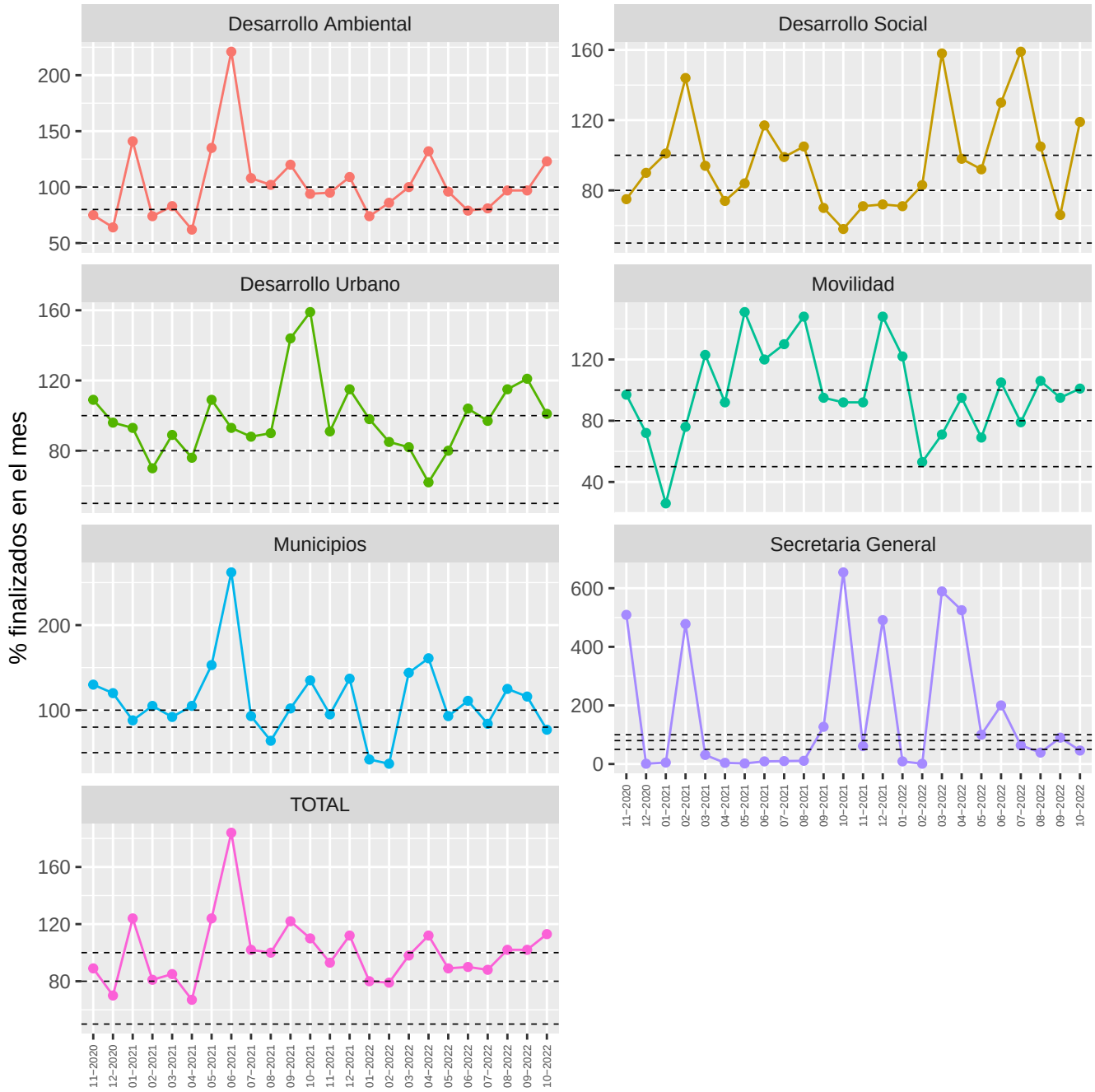


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

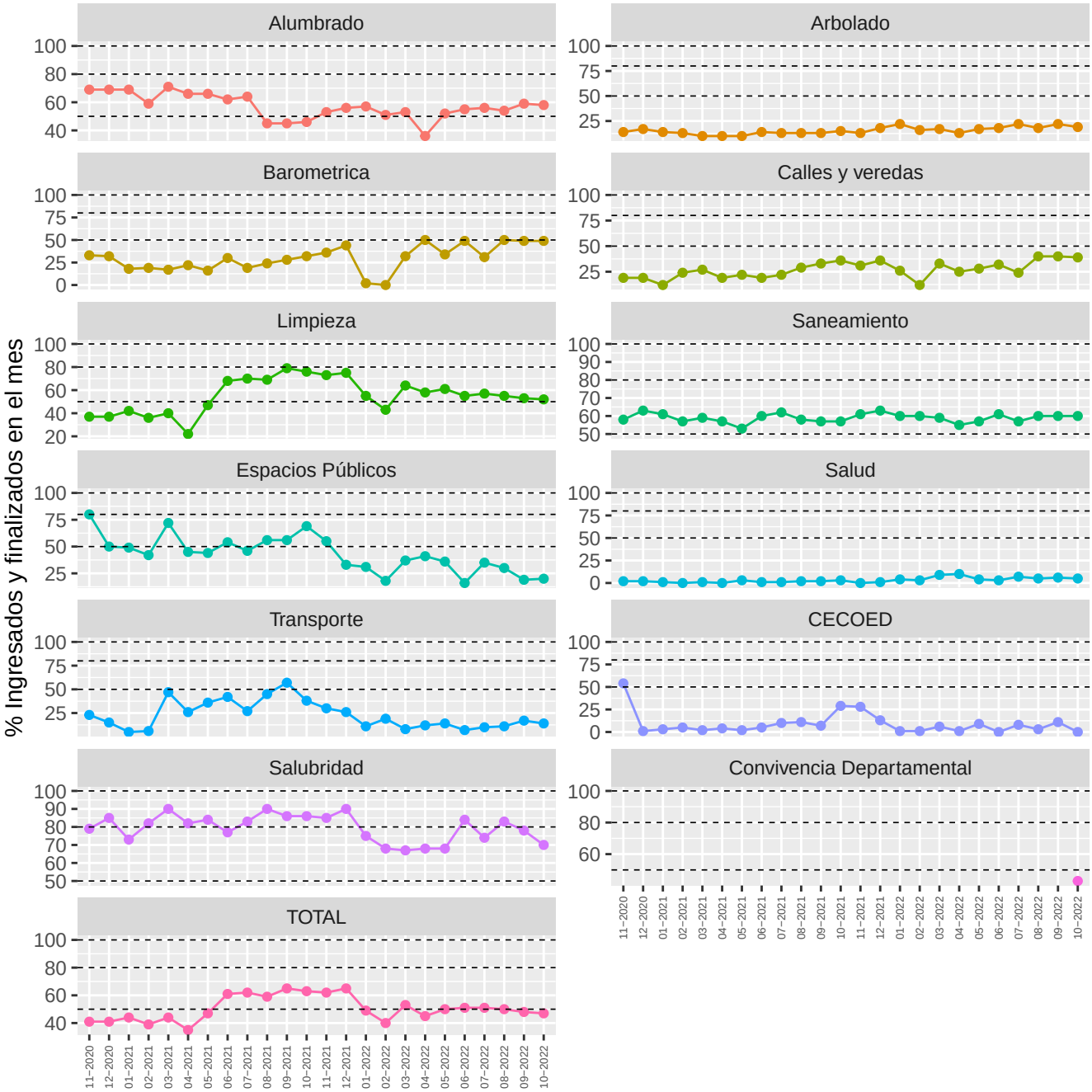
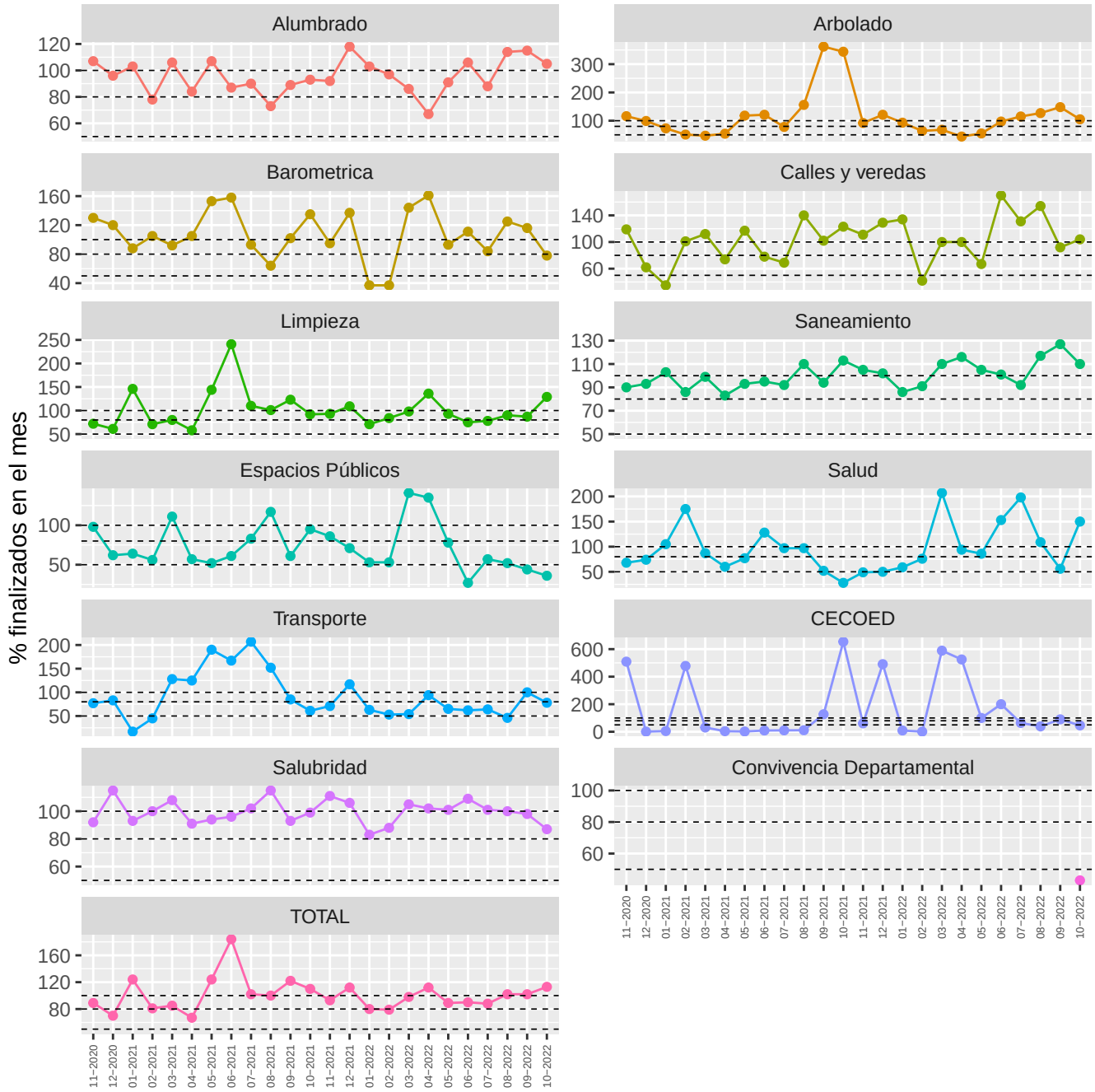


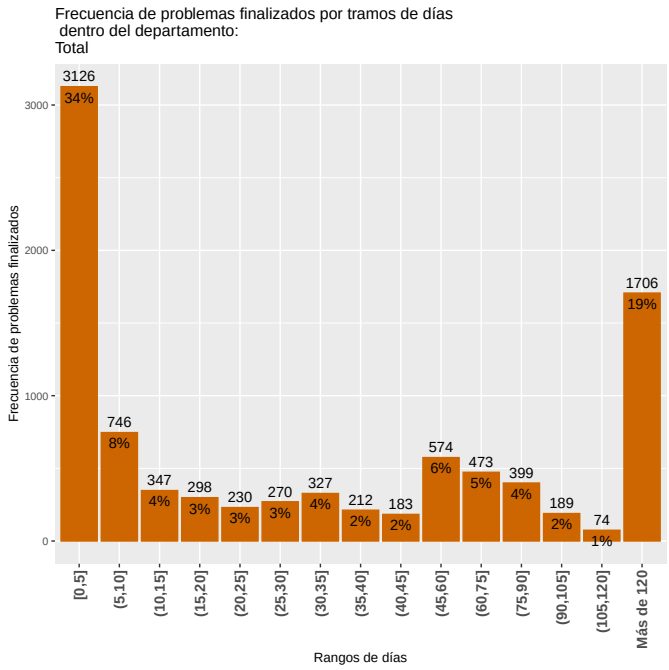
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

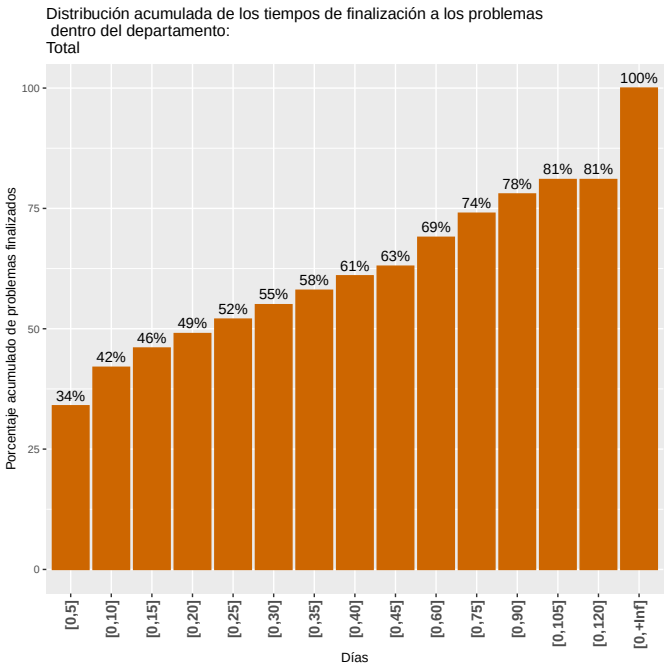


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/10/2022 al 31/10/2022), 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.





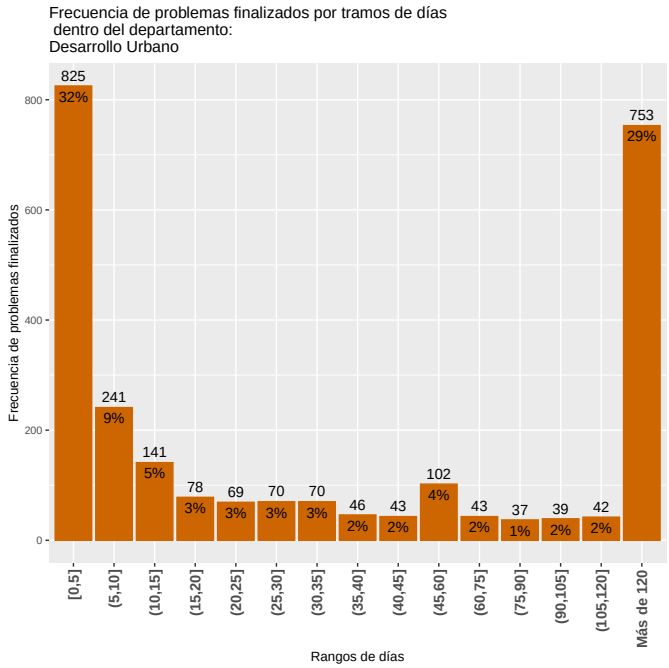
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

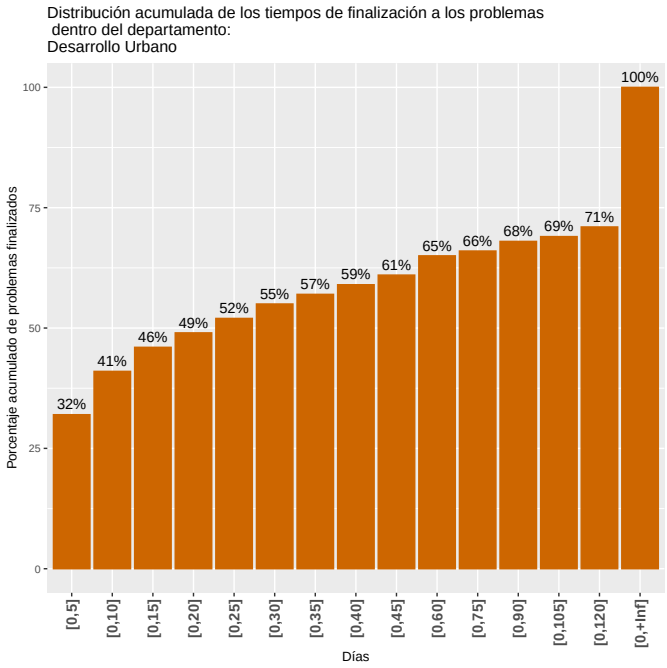
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

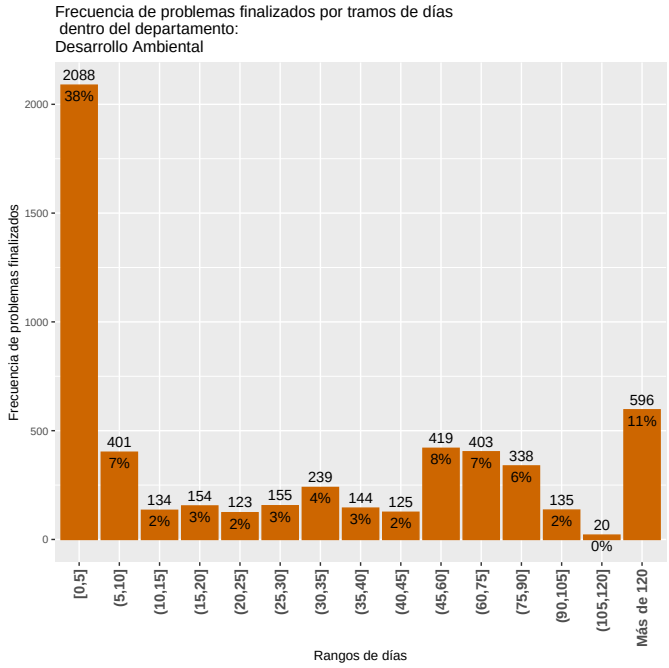
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	20	69	66	2100	5474
Desarrollo Social	0	5	46	206	296	2267	549
Desarrollo Urbano	0	4	21	192	182	2978	2599
Movilidad	0	11	64	162	160	2802	369
Municipios	3	8	14	40	18	804	118
Secretaria General	0	10	16	18	28	49	45
Total	0	3	22	116	80	2978	9154

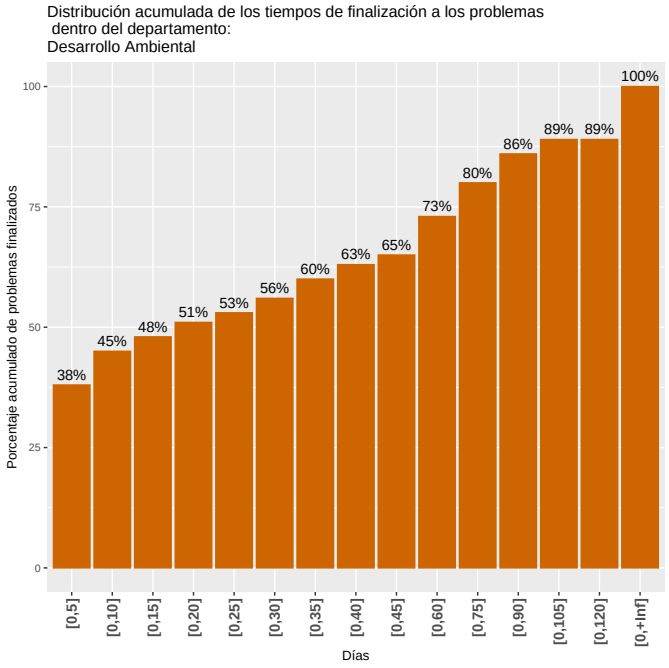
4.1.1 Desarrollo urbano



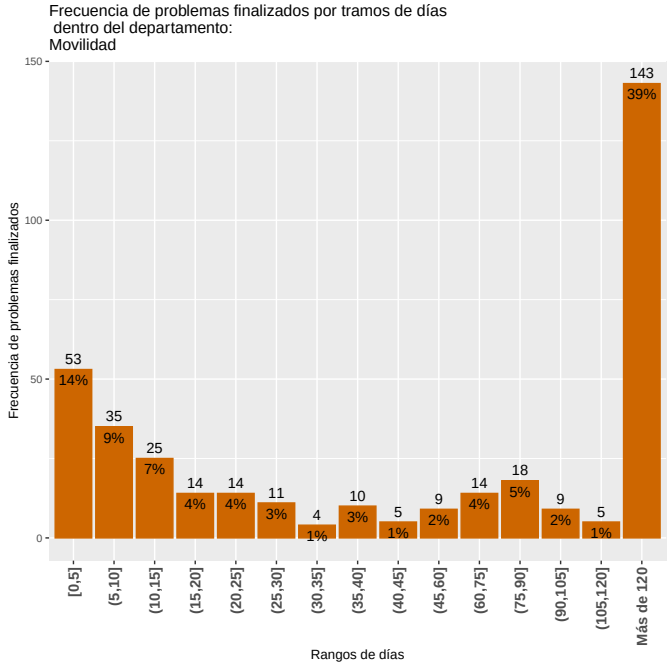


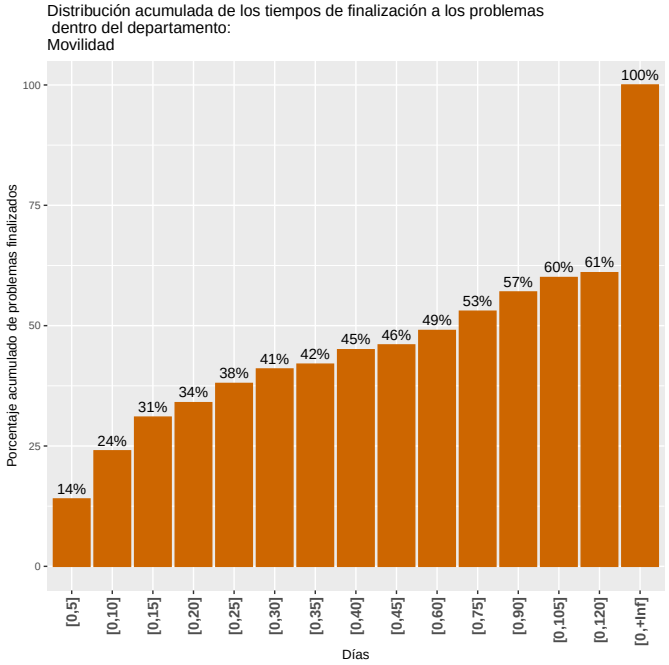
4.1.2 Desarrollo ambiental



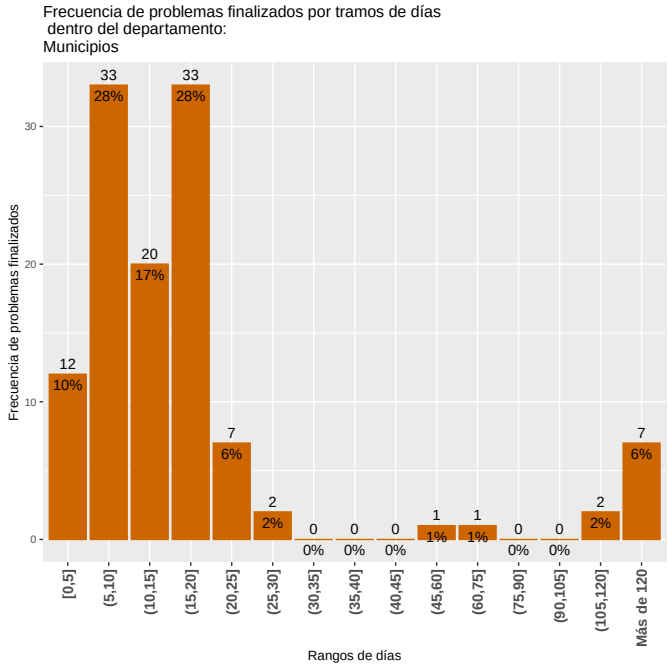


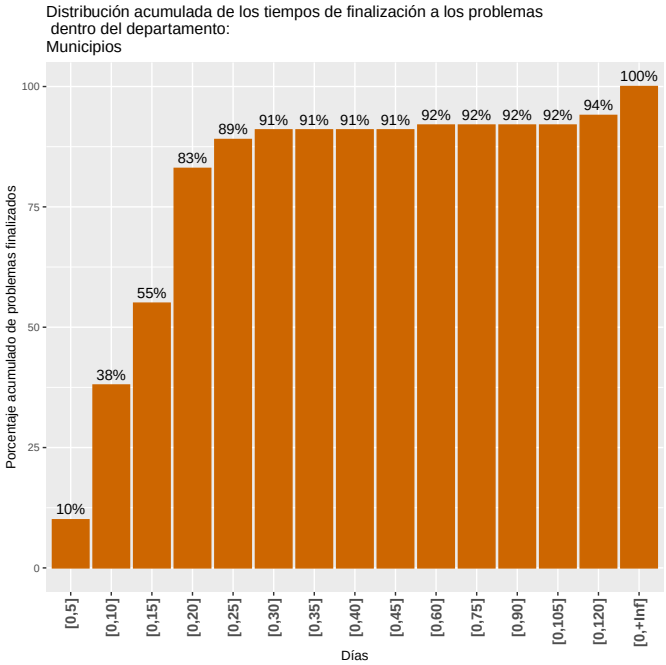
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





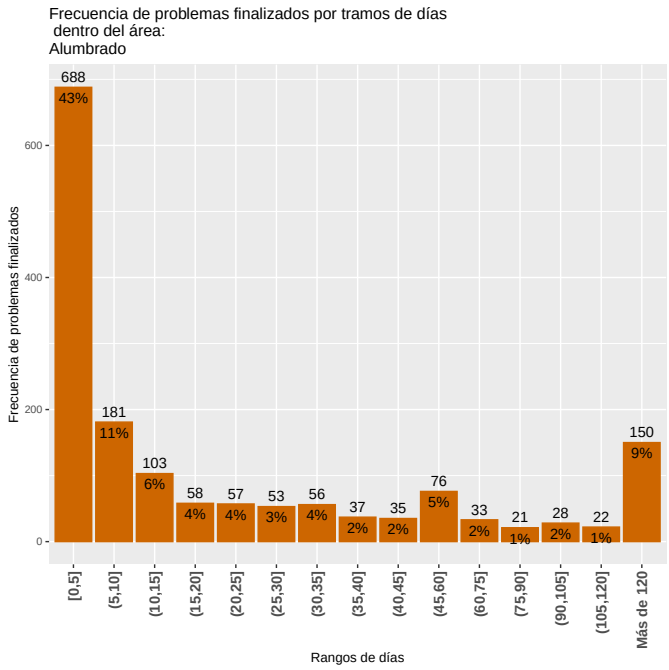
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

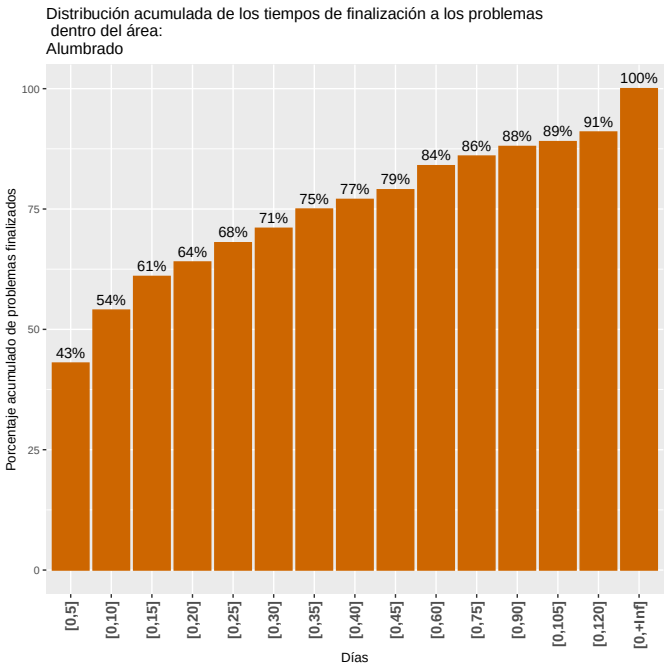
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

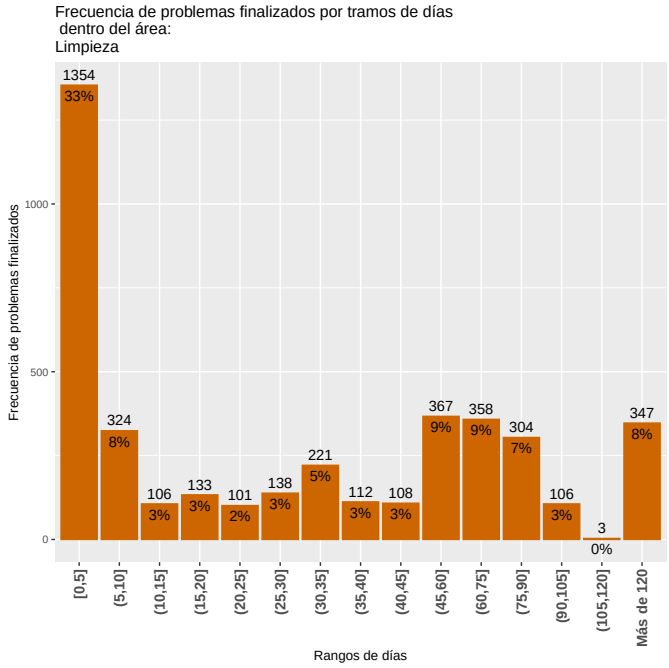
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	8	40	36	812	1598
Arbolado	0	42	253	483	757	2978	893
Barometrica	3	8	14	40	18	804	118
Calles y veredas	0	9	19	163	81	2802	266
CECOED	4	11	19	19	28	49	42
Convivencia Departamental	0	0	0	0	0	0	3
Espacios Publicos	1	4	13	72	33	942	35
Limpieza	0	4	26	66	65	2100	4082
Salubridad	0	0	2	6	8	119	197
Salud	0	48	228	319	360	2267	352
Saneamiento	0	1	4	81	69	1185	1392
Transporte	0	28	138	105	161	586	176
Total	0	3	22	116	80	2978	9154

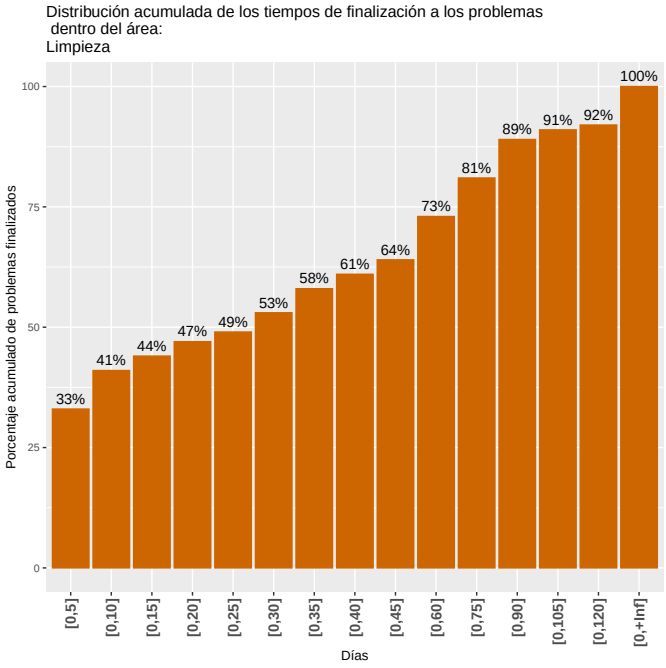
4.2.1 Alumbrado



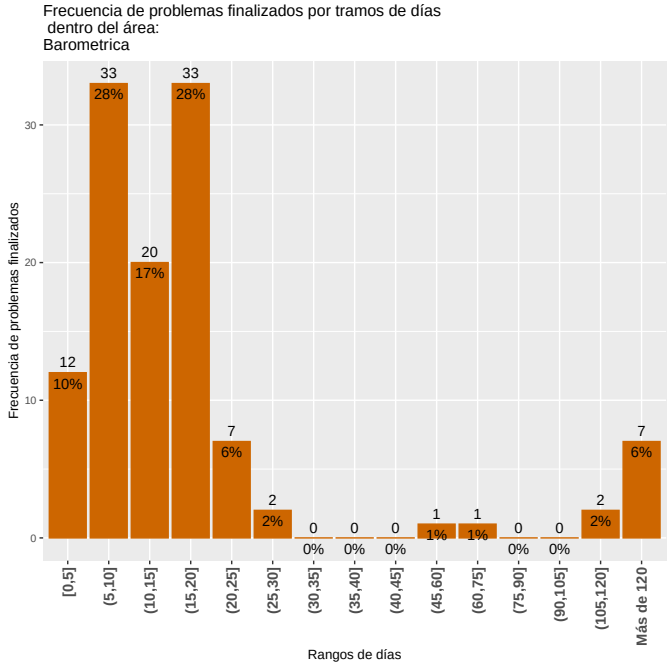


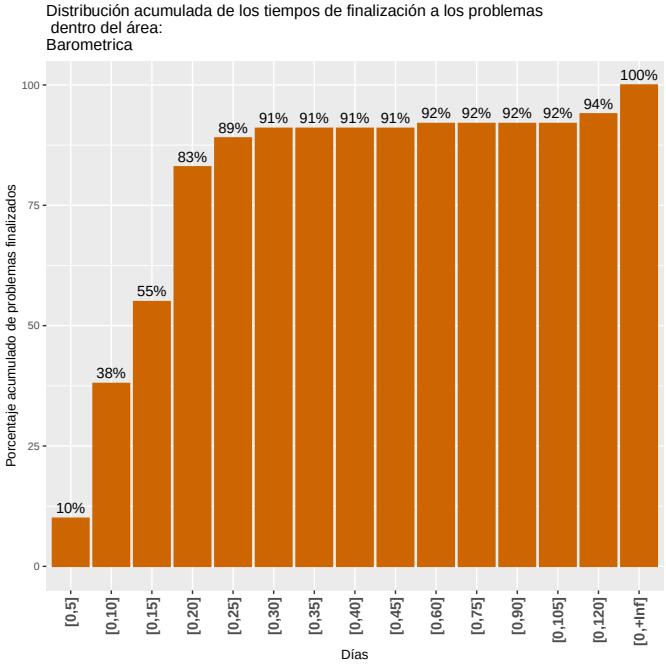
4.2.2 Limpieza



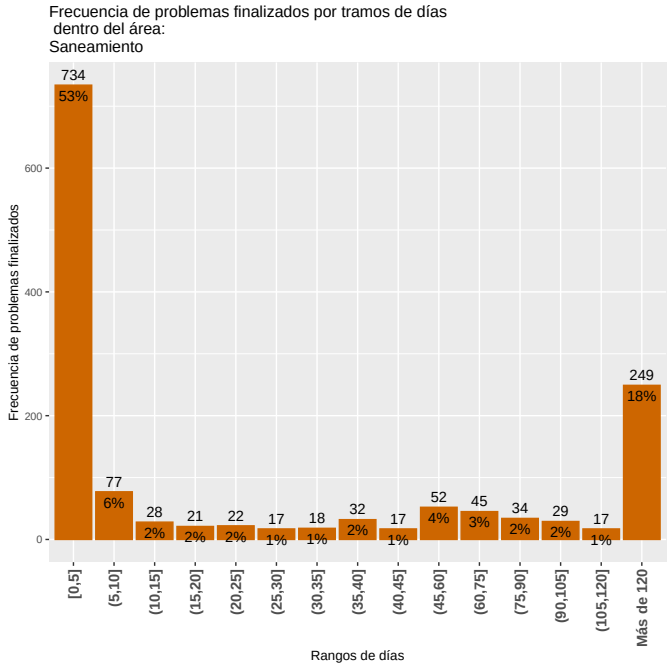


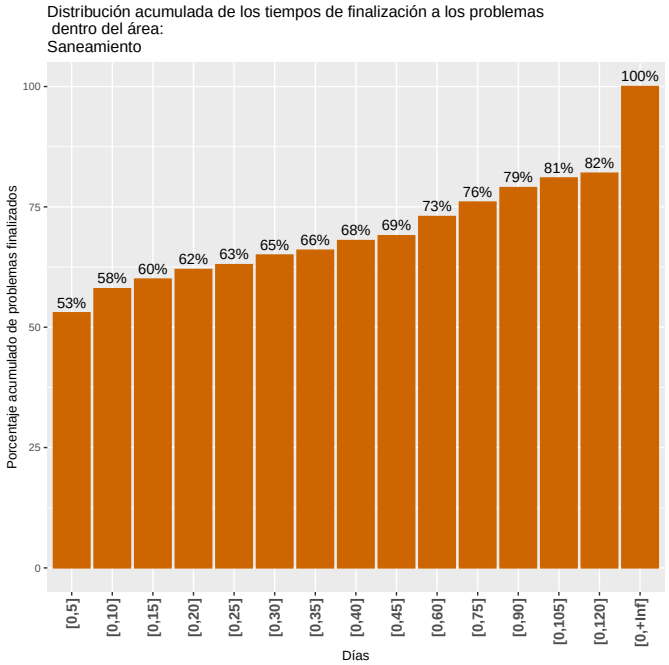
4.2.3 Barométrica



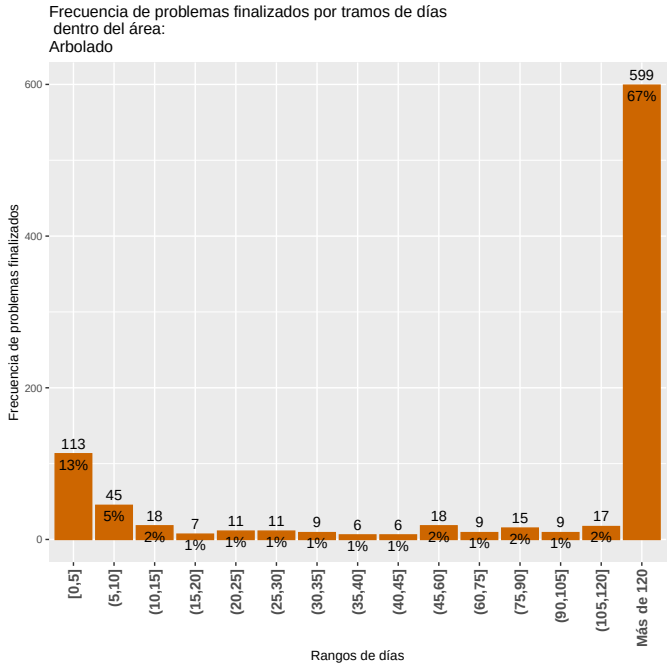


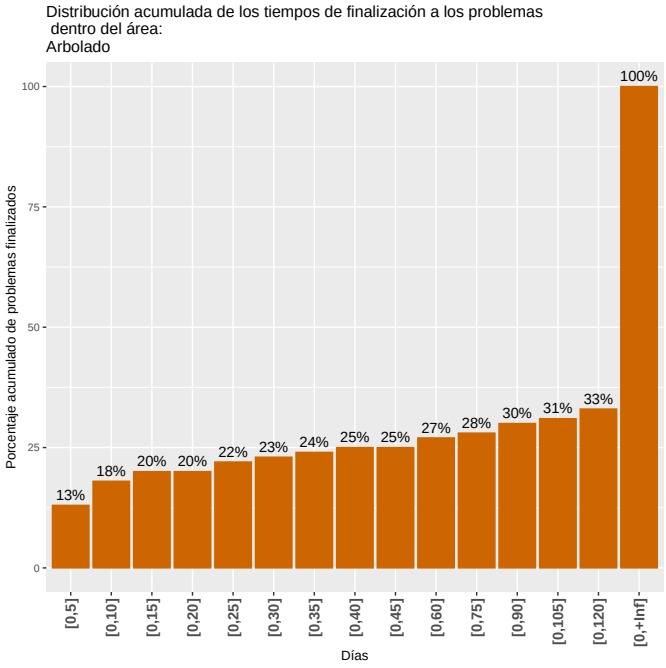
4.2.4 Saneamiento



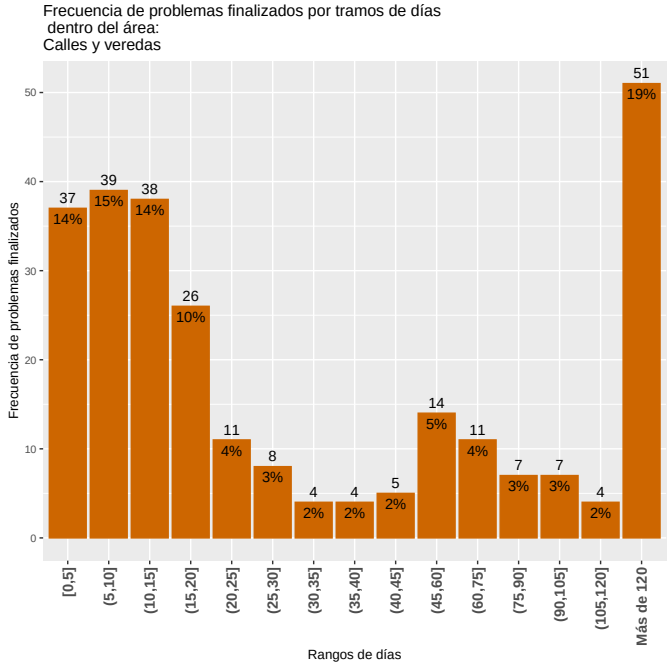


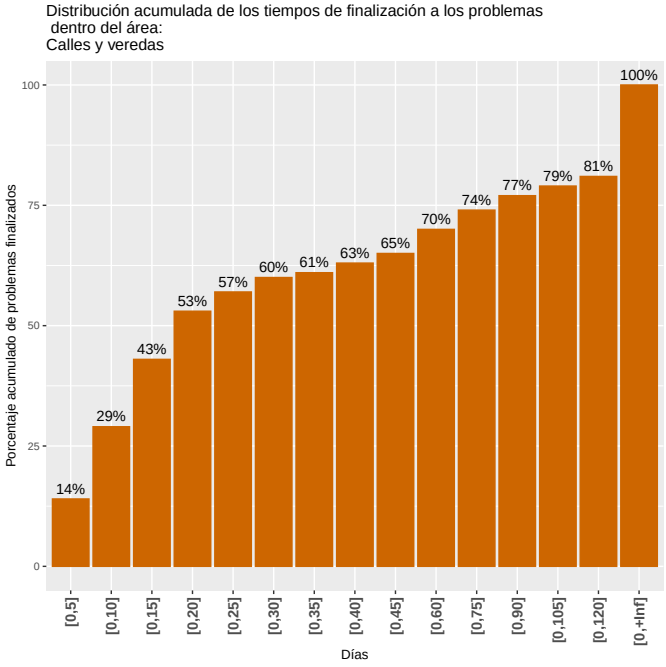
4.2.5 Arbolado



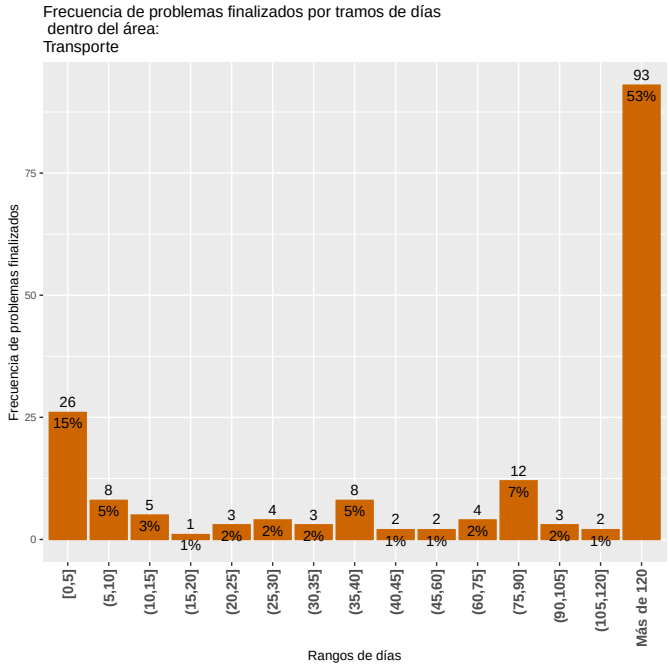


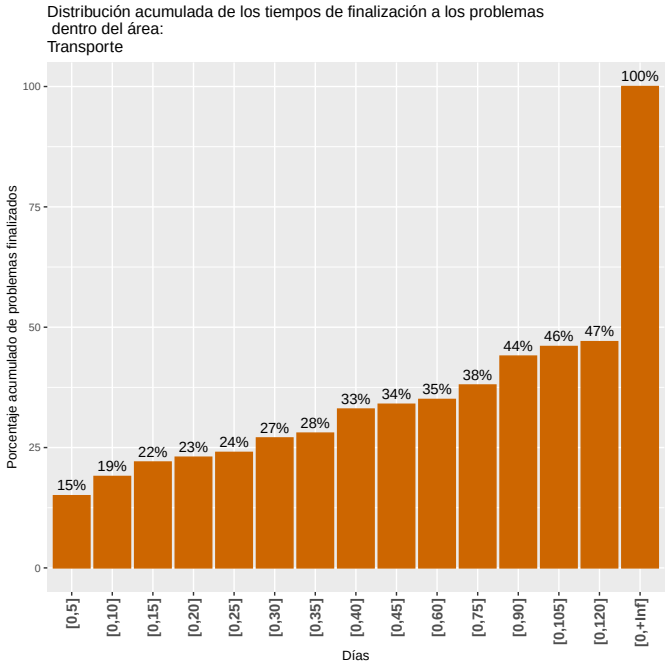
4.2.6 Calles y veredas



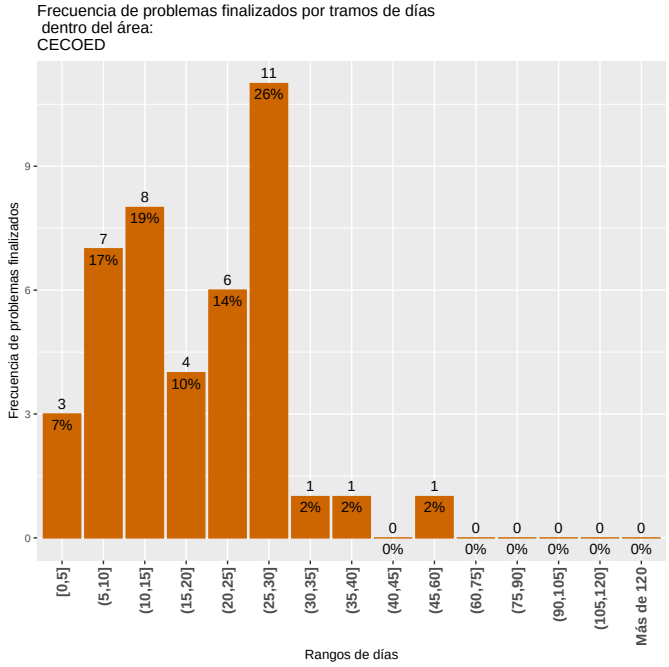


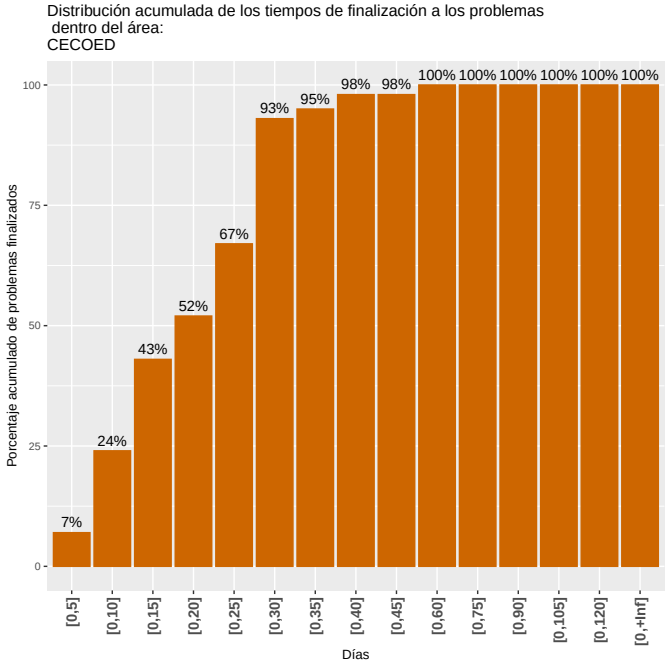
4.2.7 Transporte



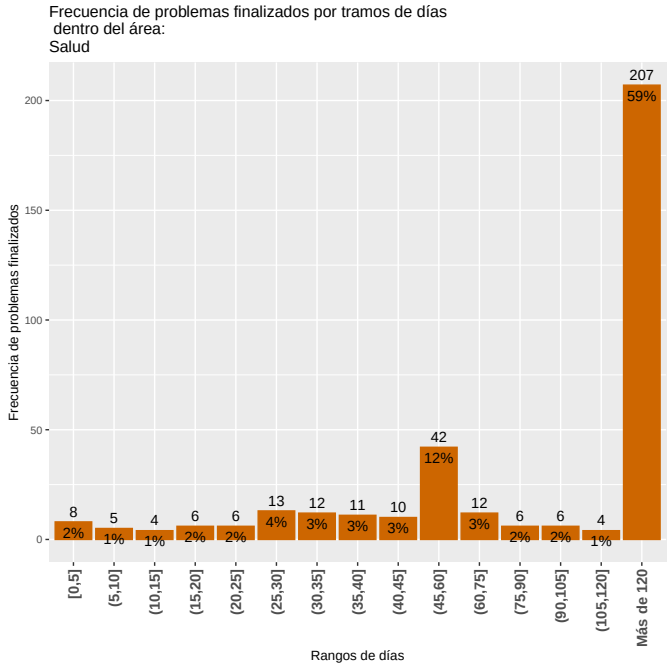


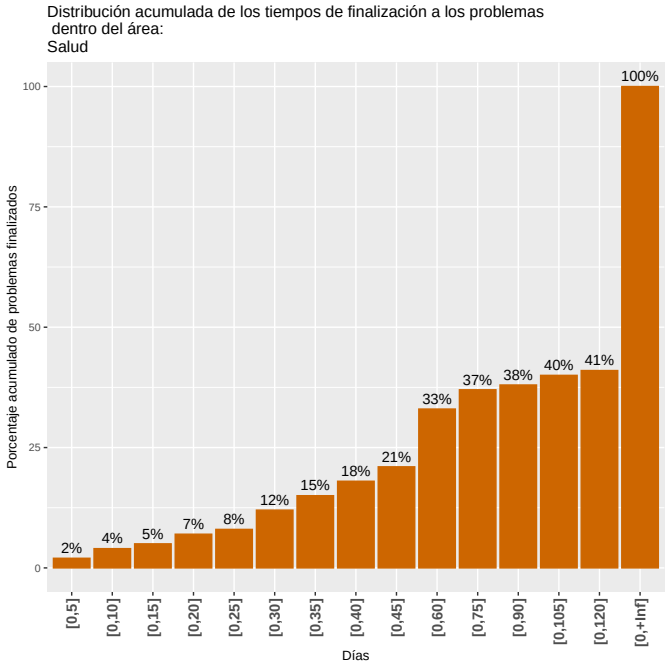
4.2.8 CECOED



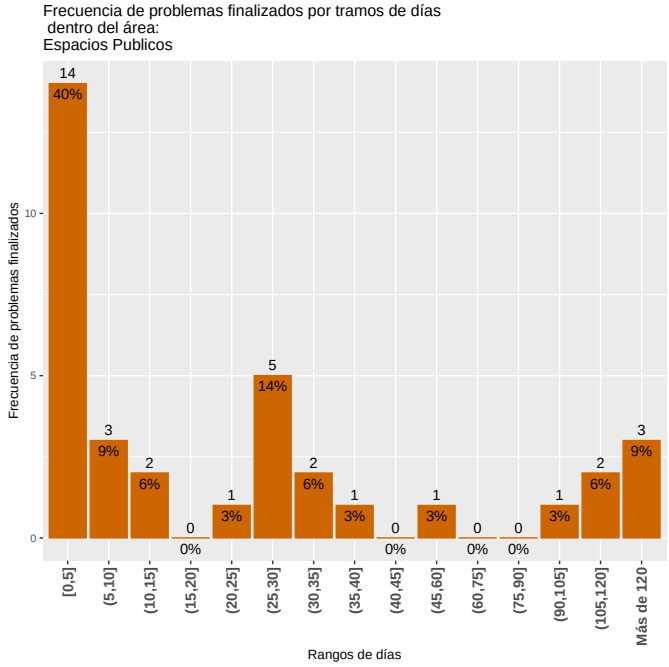


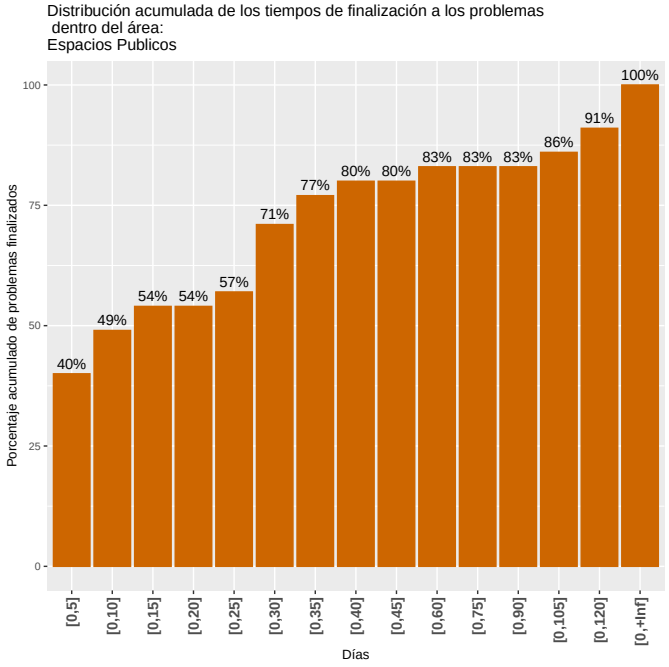
4.2.9 Salud



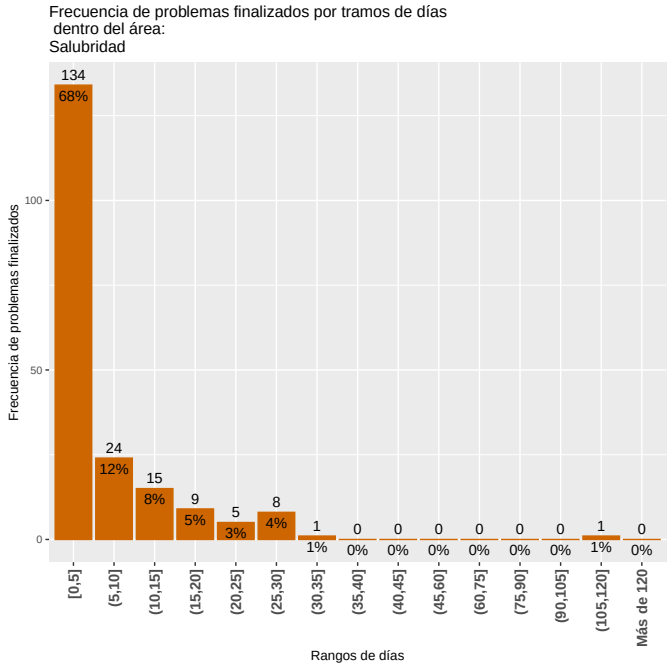


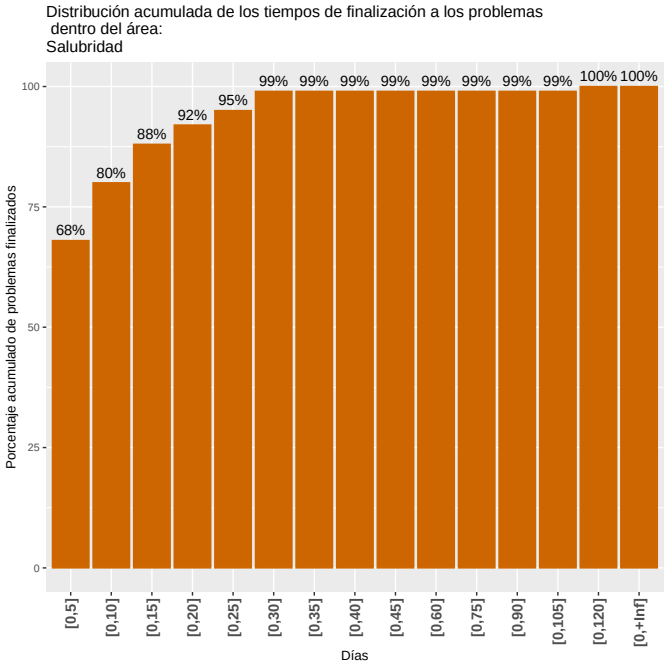
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

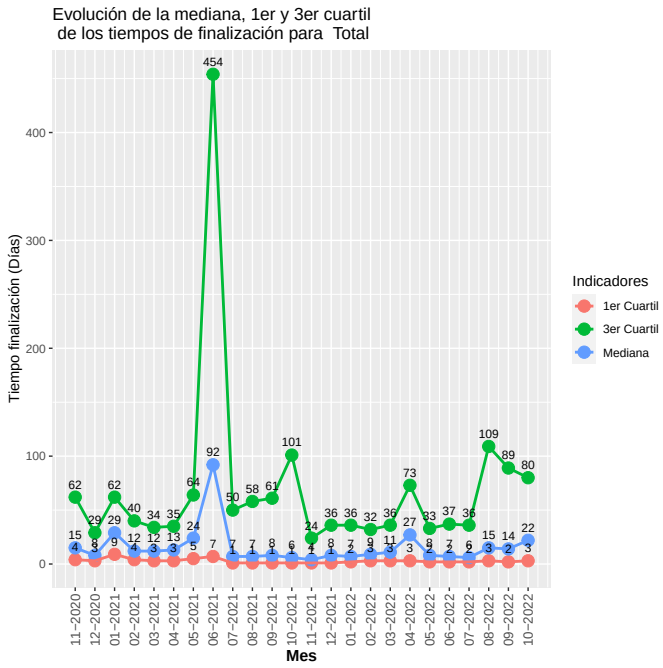


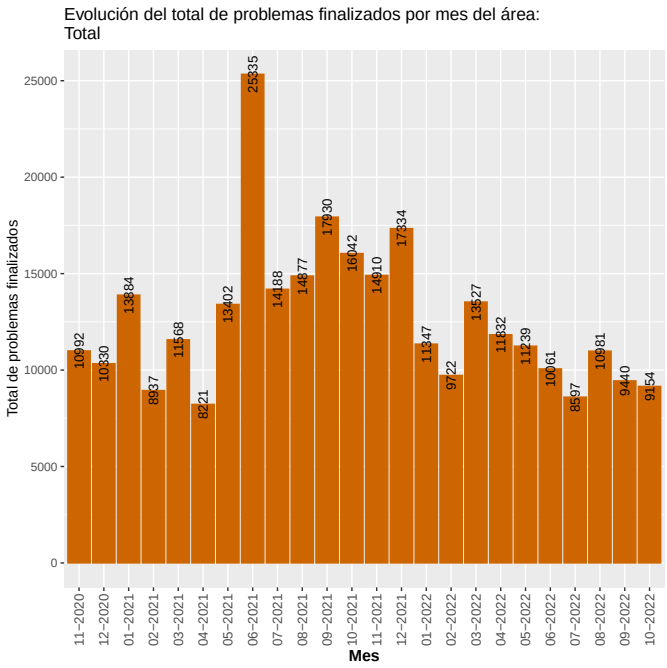


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

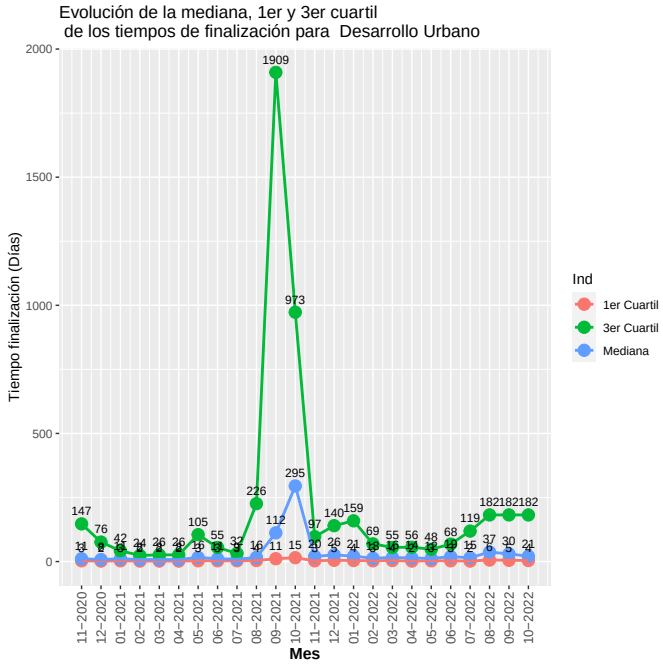
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

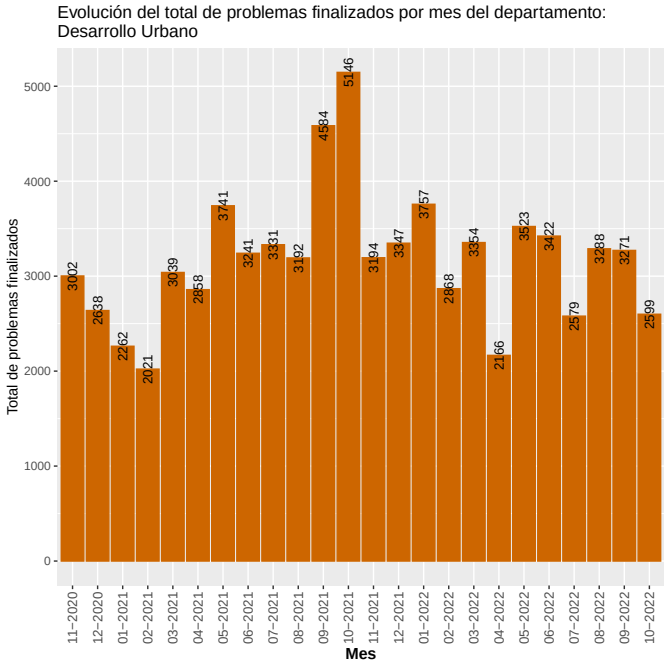




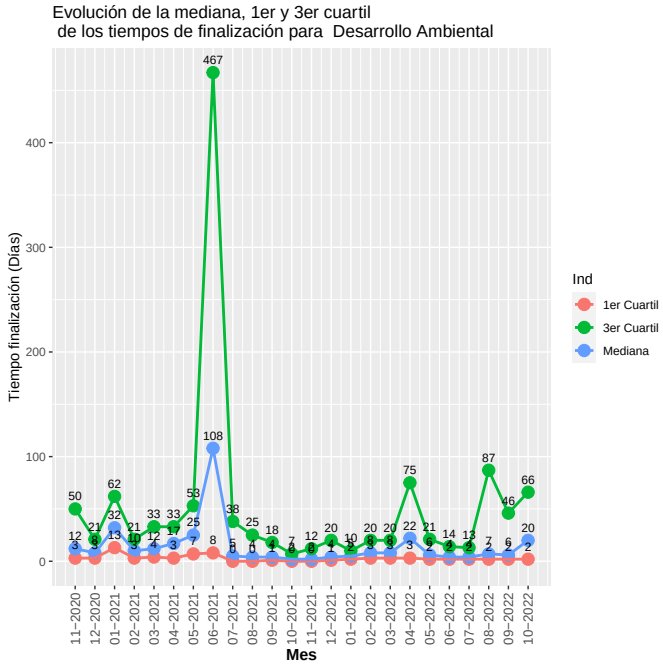
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

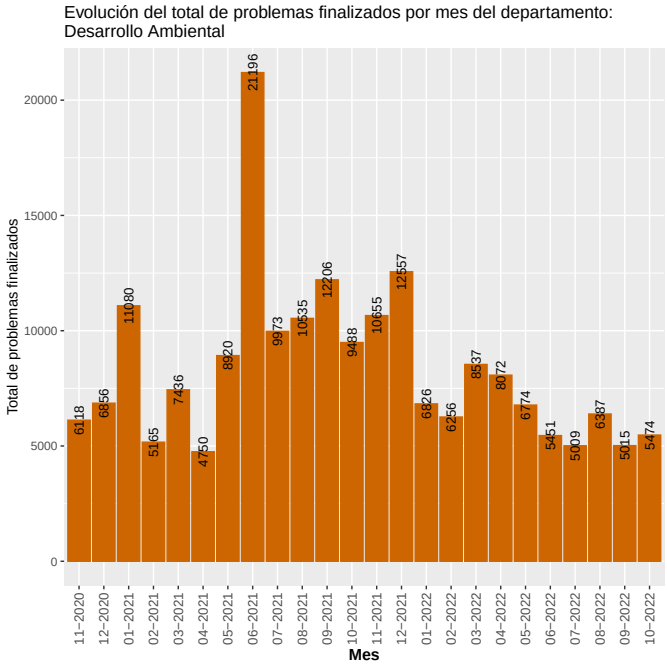
5.1.1 Desarrollo Urbano



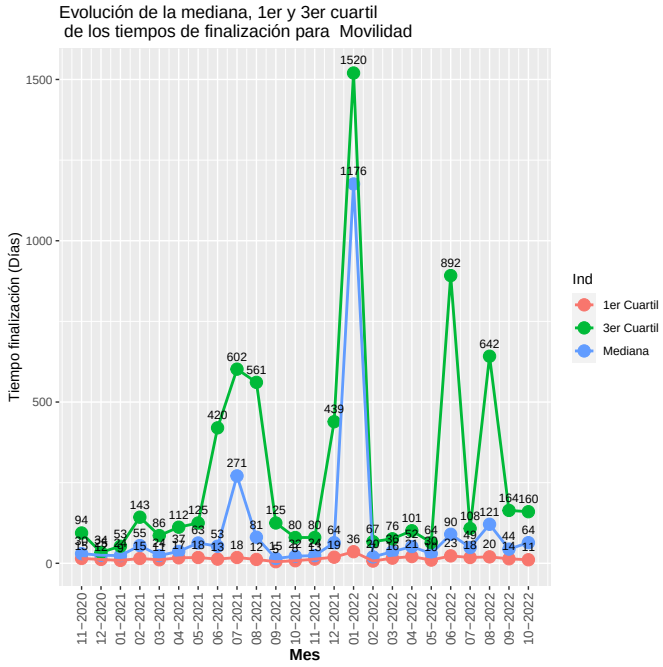


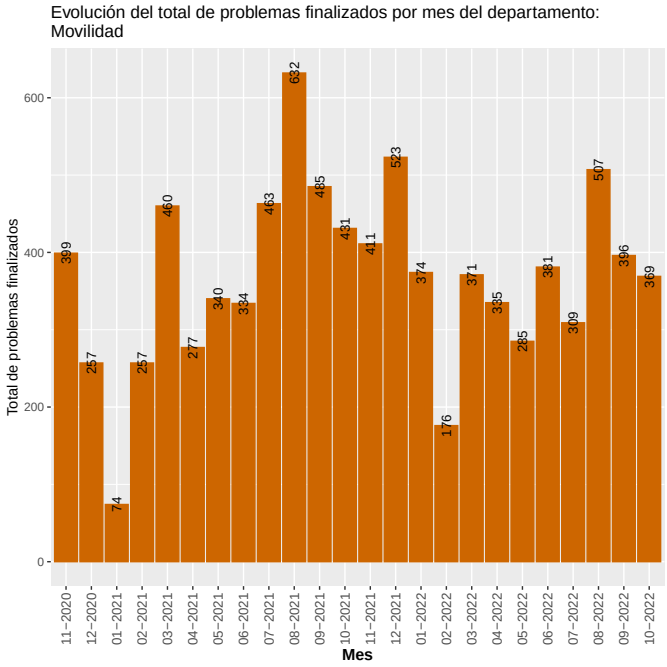
5.1.2 Desarrollo Ambiental



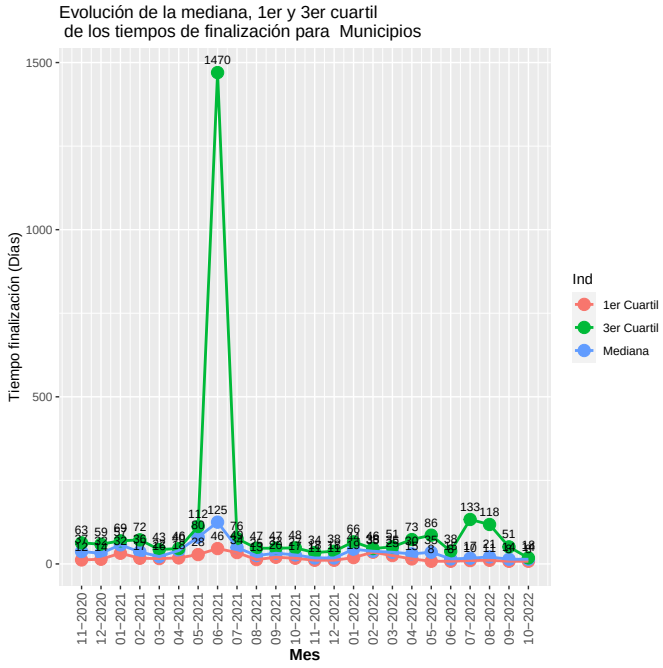


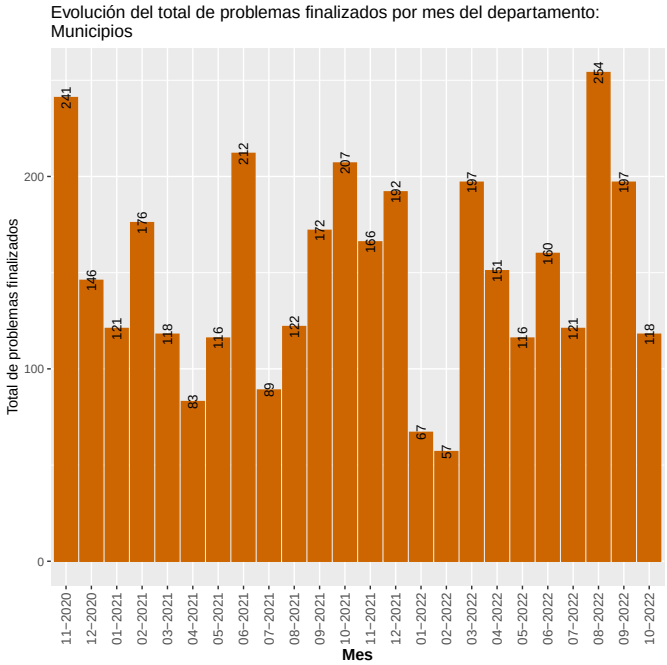
5.1.3 Movilidad





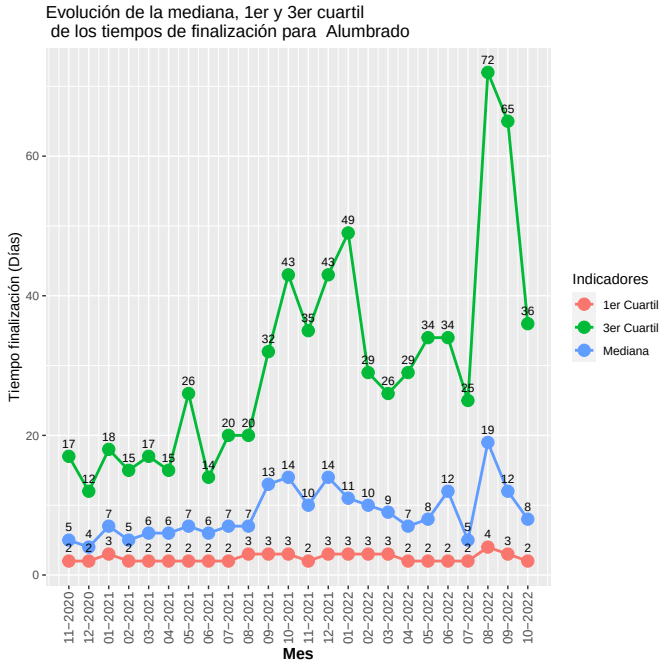
5.1.4 Municipios

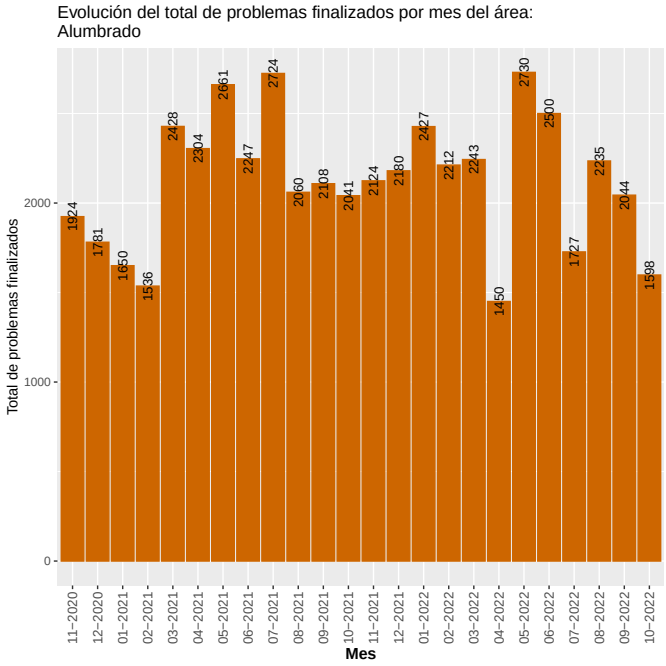




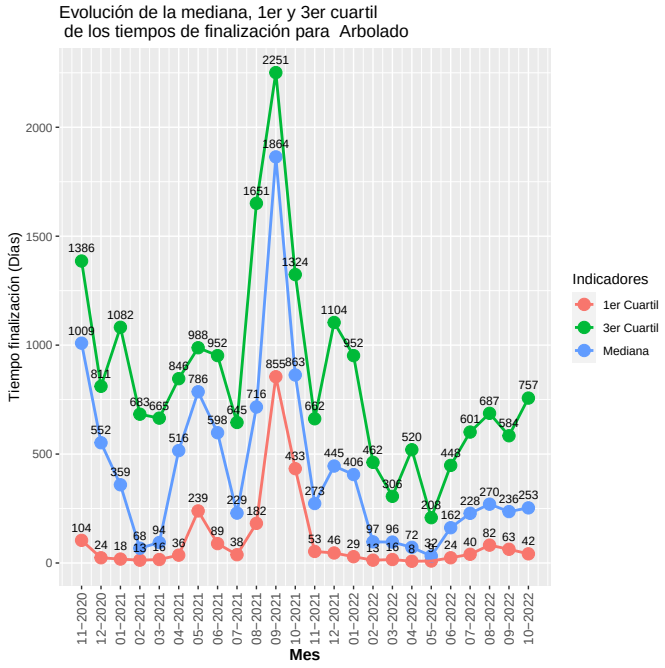
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

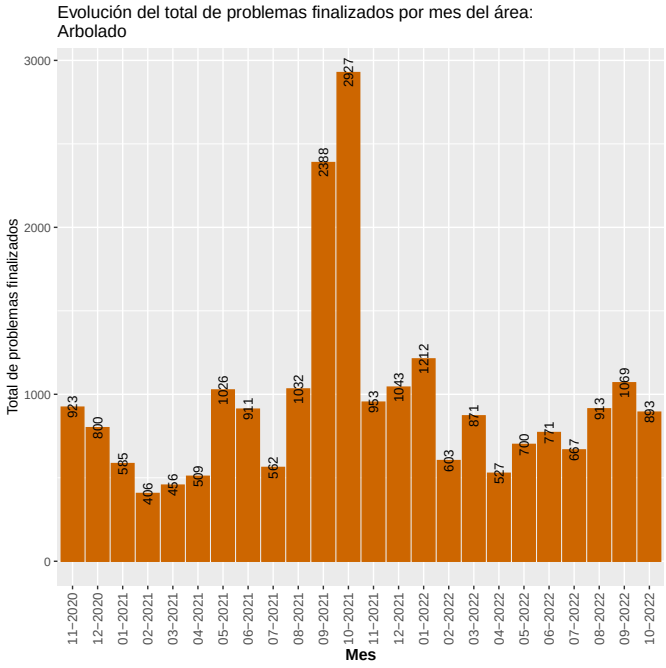
5.2.1 Alumbrado



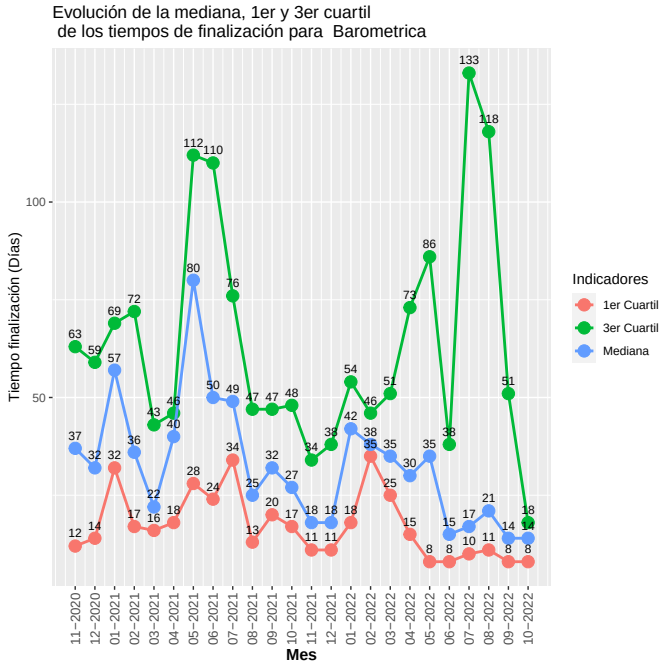


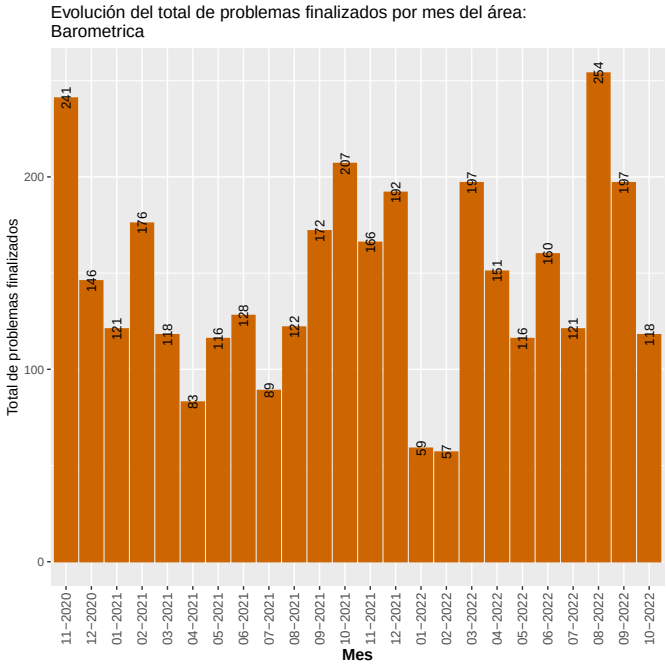
5.2.2 Arbolado



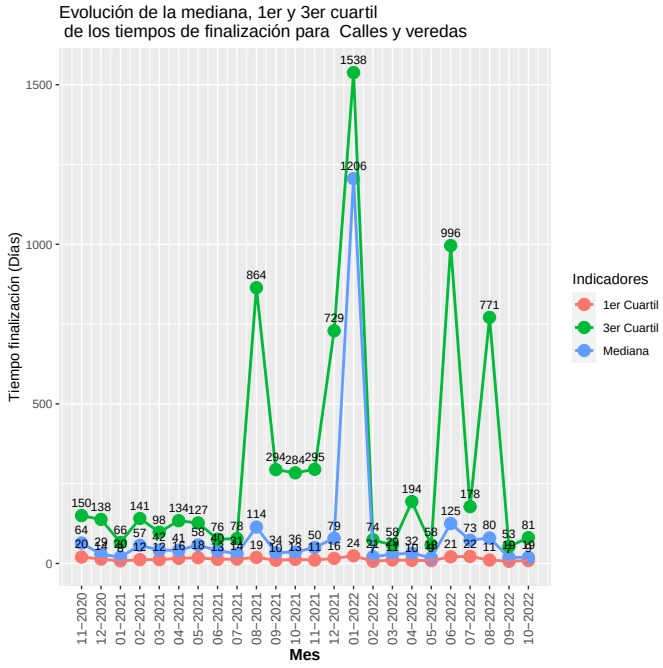


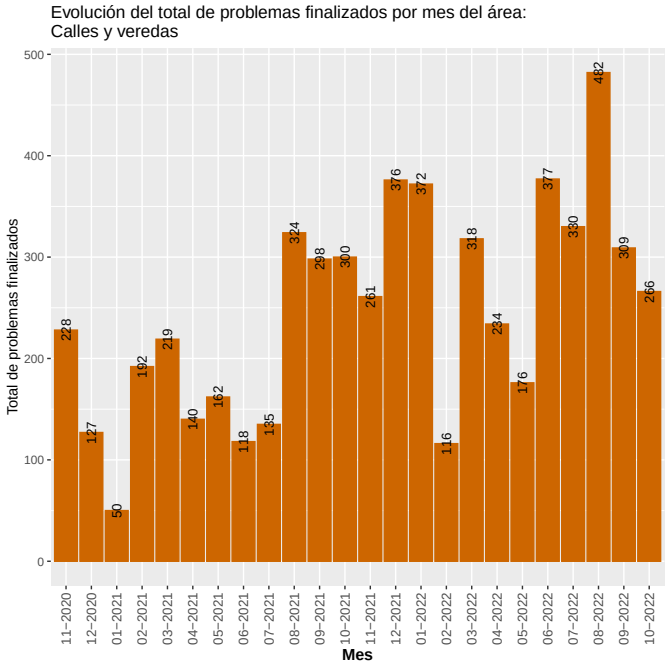
5.2.3 Barométrica



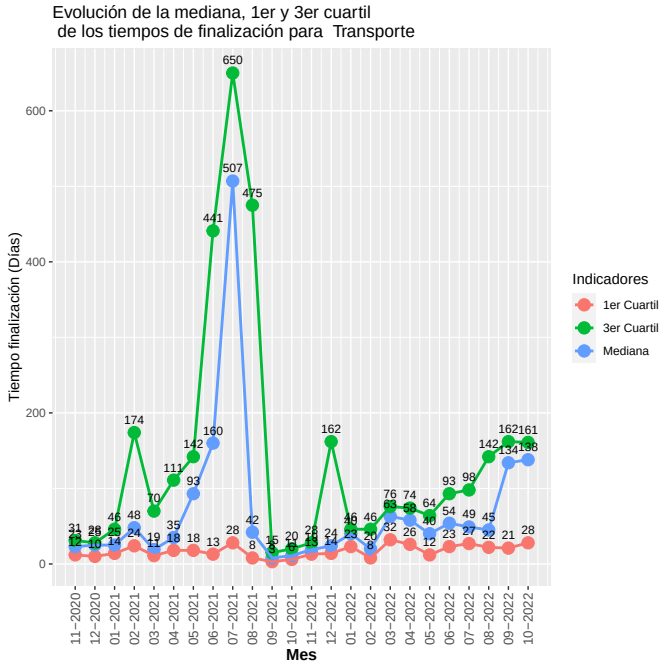


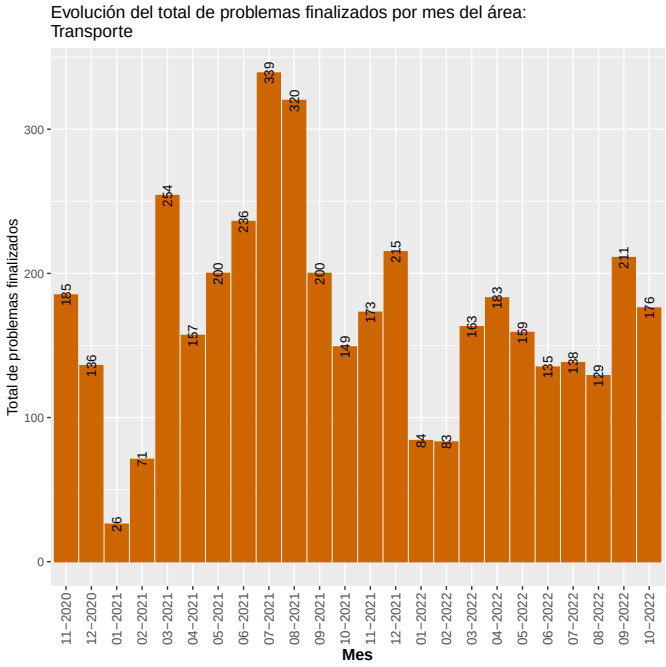
5.2.4 Calles y veredas



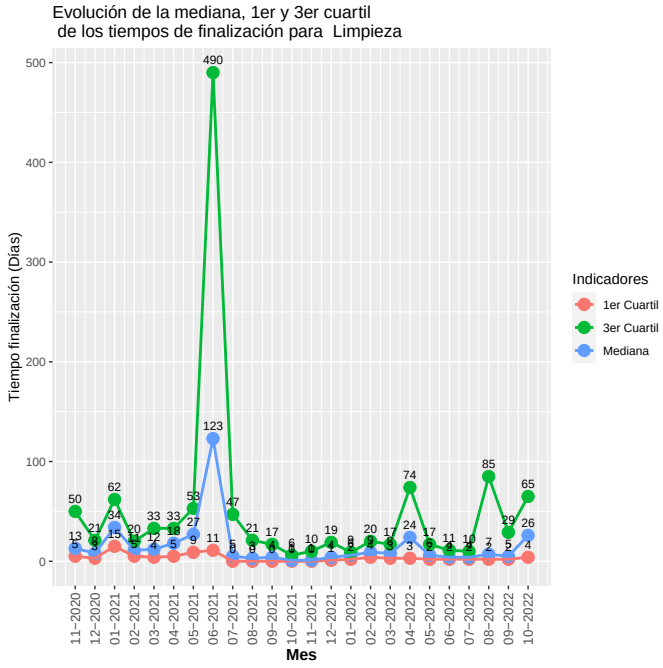


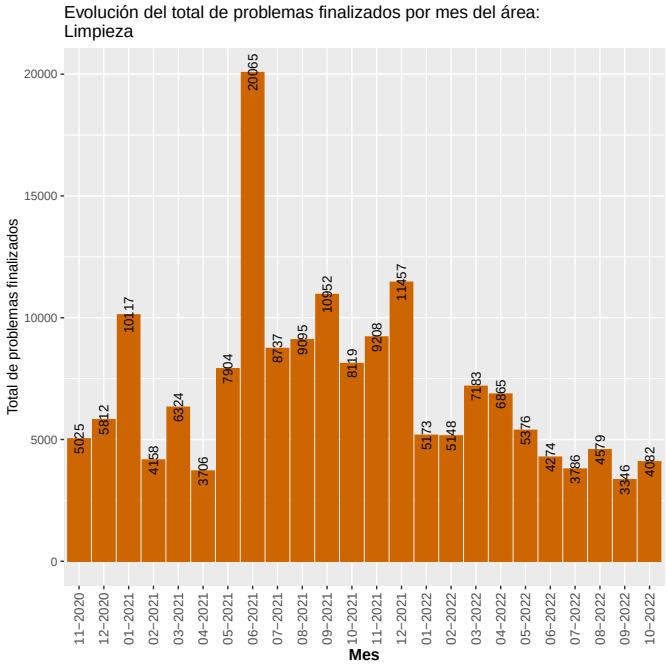
5.2.5 Transporte



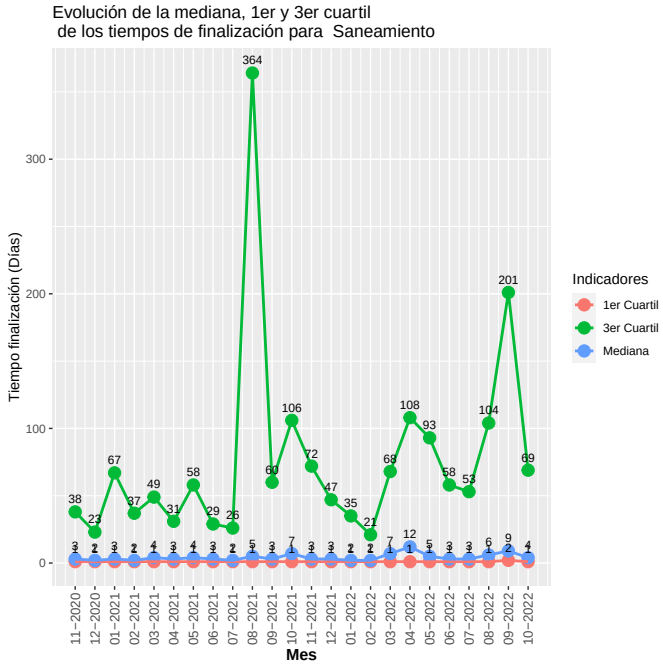


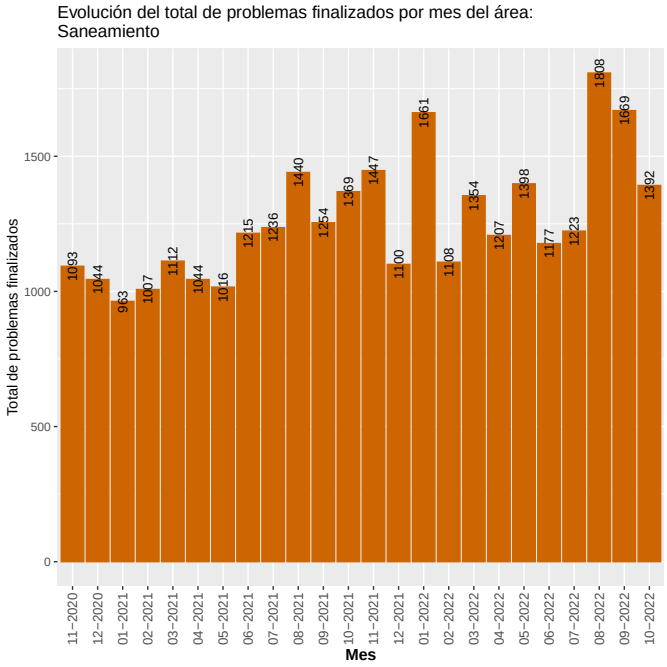
5.2.6 Limpieza



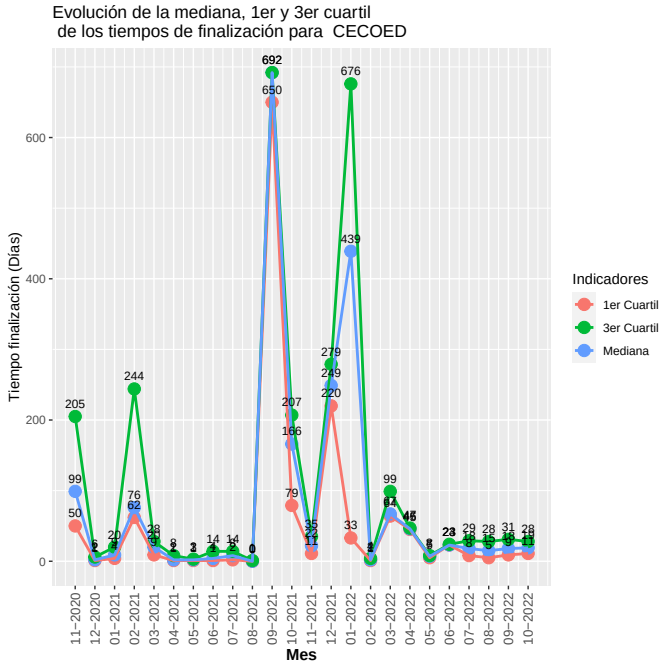


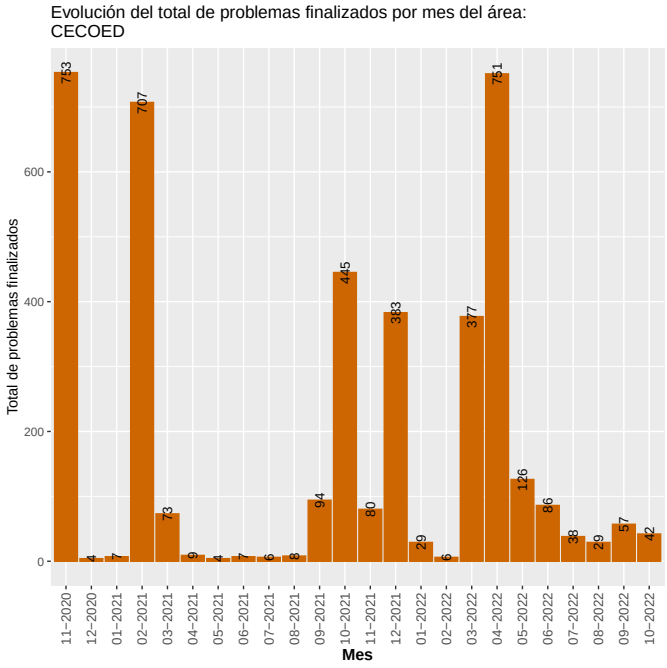
5.2.7 Saneamiento



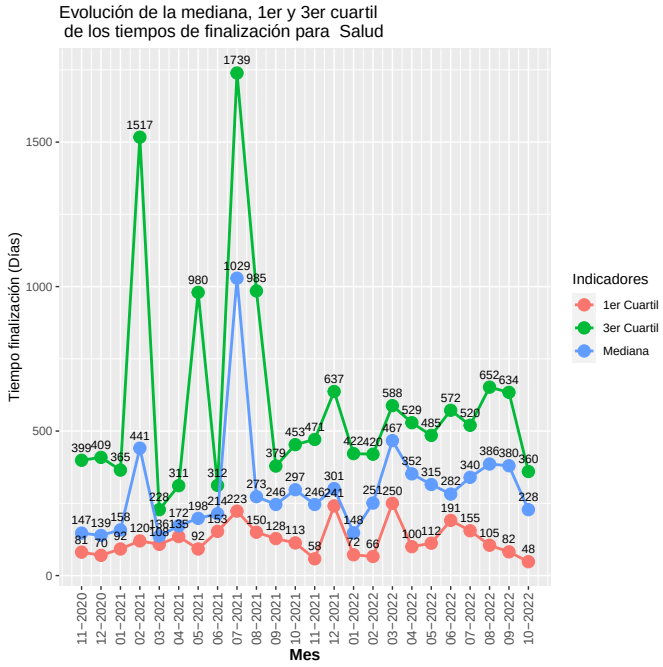


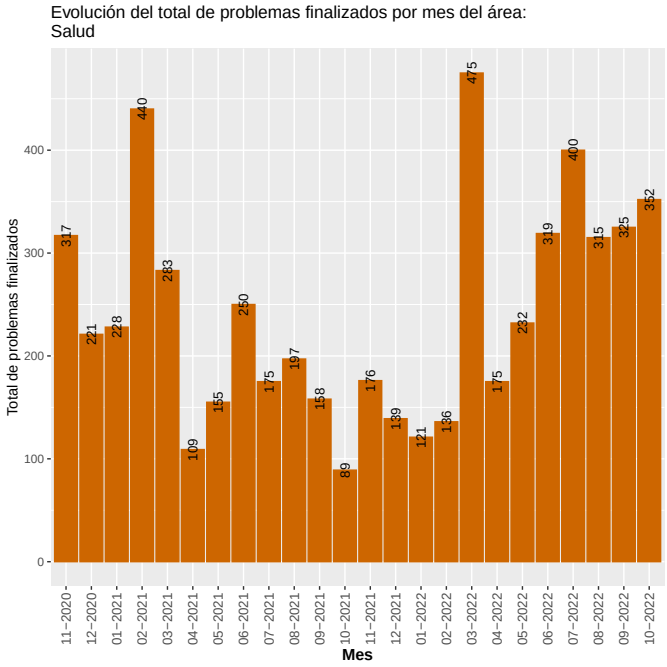
5.2.8 CECOED



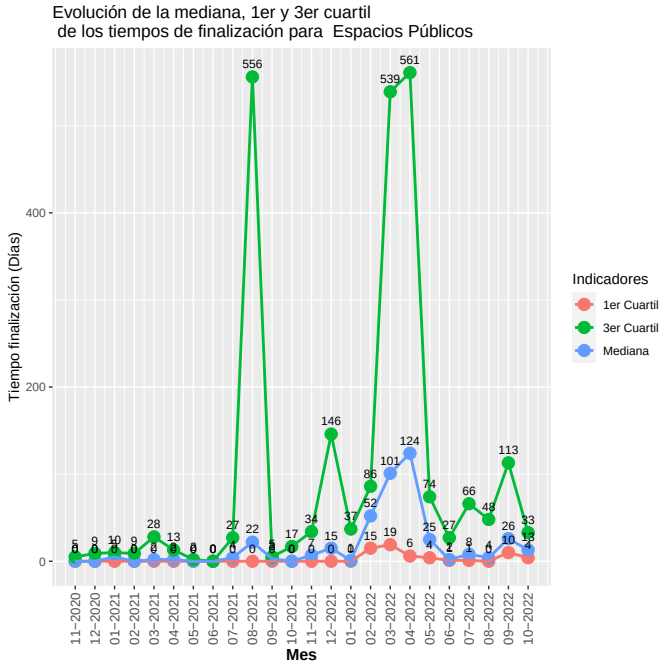


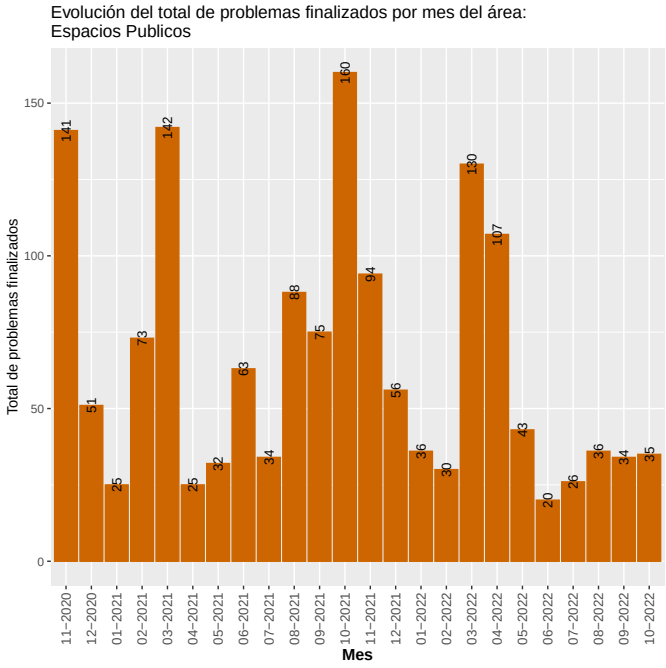
5.2.9 Salud



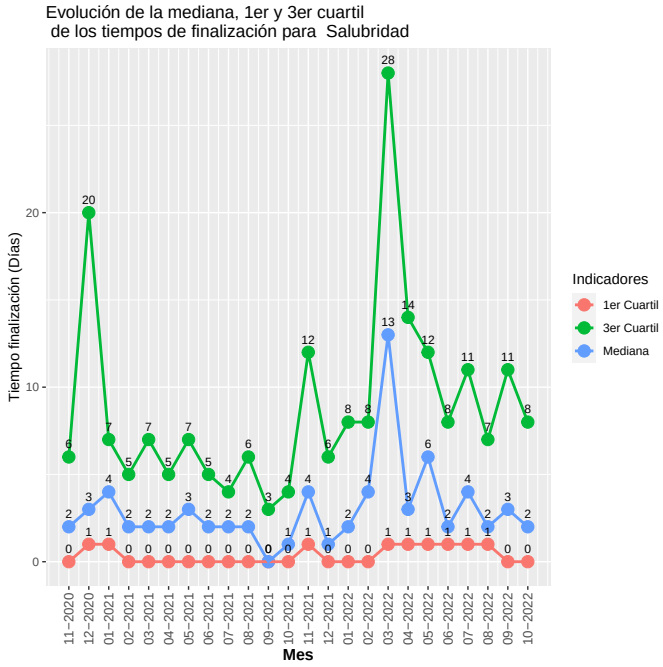


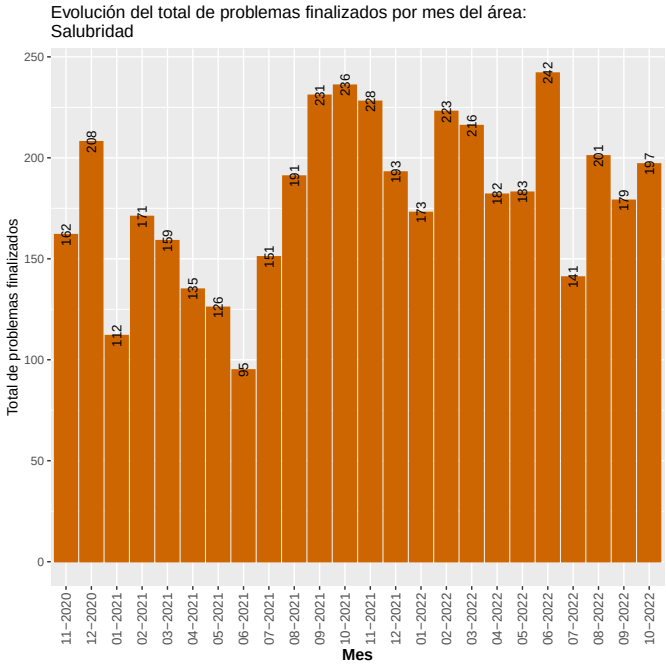
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





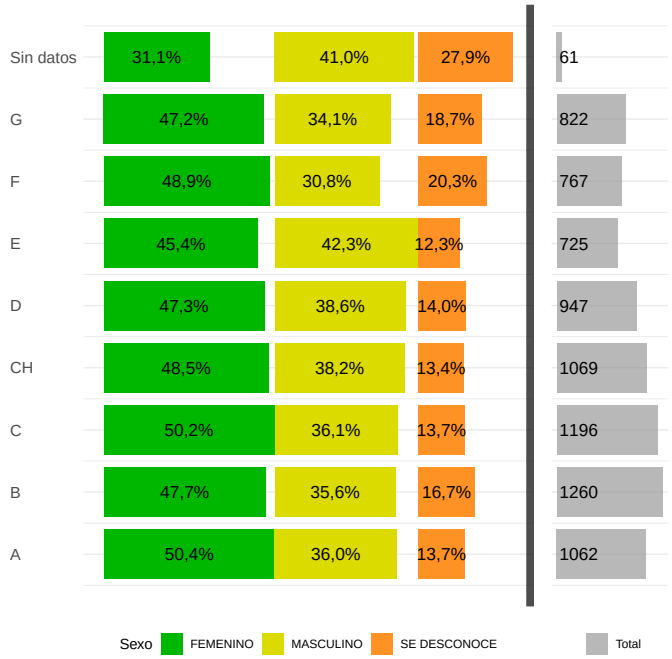
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/10/2022 al 31/10/2022 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 01/10/2022 al 31/10/2022 se registraron 9048 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1139 (12.6%) que fueron realizados de oficio por el funcionariado de la IM y otros que corresponden a personas de jurídica comercial, en estos casos no tiene relevancia la variable sexo.

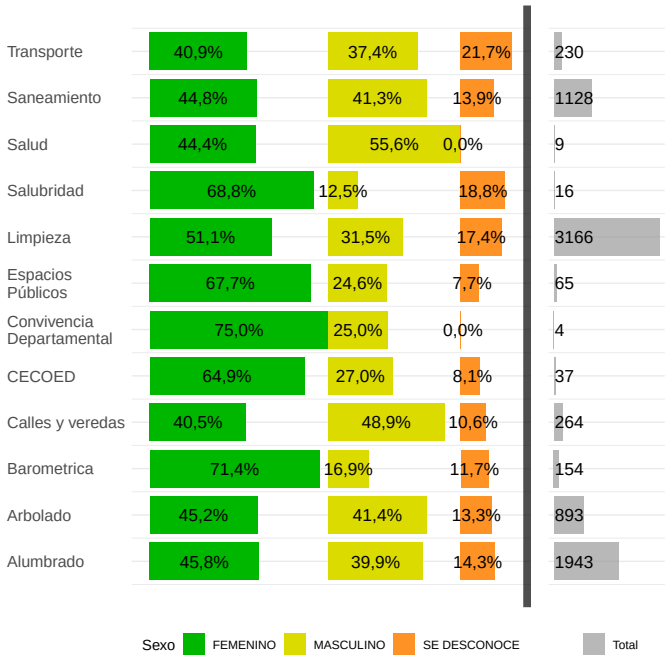
De los 7909 problemas resultantes, 3813 (48.2%) corresponden a mujeres, 2884 (36.5%) corresponden a hombres y 1212 (15.3%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/10/2022 al 31/10/2022 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 01/10/2022 al 31/10/2022 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.