Análisis SUR

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

Setiembre, 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-Setiembre-2022 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Setiembre-2022 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Setiembre-2022 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Setiembre-2022 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/09/2022 al 30/09/2022) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/09/2022 al 30/09/2022) 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-Setiembre-2022

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	6237	14069	20306	31	69
Desarrollo Social	150	7397	7547	2	98
Desarrollo Urbano	2616	24298	26914	10	90
Movilidad	981	3489	4470	22	78
Municipios	207	271	478	43	57
Secretaria General	450	74	524	86	14
TOTAL	10641	49598	60239	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 30-Setiembre-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	458	487
	2018	147	500	647
	2019	280	870	1150
	2020	278	1747	2025
	2021	1328	3012	4340
	2022	3962	7169	11131
Desarrollo Social	2016	0	970	970
	2017	11	802	813
	2018	0	841	841
	2019	8	1194	1202
	2020	15	696	711
	2021	34	1166	1200
	2022	82	1728	1810
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	464	468
	2015	8	943	951
	2016	32	1107	1139
	2017	52	1334	1386
	2018	72	1398	1470
	2019	108	2569	2677
	2020	173	3155	3328
	2021	371	5528	5899
	2022	1796	7550	9346
Movilidad	2012	0	43	43
	2013	0	43	43
	2014	4	125	129
	2015	20	106	126
	2016	0	241	241
	2017	0	261	261
	2018	10	443	453
	2019	63	500	563
	2020	146	267	413
	2021	312	415	727
	2022	426	1045	1471
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	8	8
	2021	4	7	11
	2022	75	109	184
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	257	59	316
TOTAL	—	10641	49598	60239

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-Setiembre-2022

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Alumbrado	256	5356	5612	5	95
Arbolado	1715	17915	19630	9	91
Barometrica	143	264	407	35	65
CECOED	450	74	524	86	14
Calles y veredas	982	2238	3220	30	70
Espacios Publicos	621	165	786	79	21
Limpieza	5957	9286	15243	39	61
Salubridad	2	49	51	4	96
Salud	148	7348	7496	2	98
Saneamiento	344	4790	5134	7	93
Transporte	23	2113	2136	1	99
TOTAL	10641	49598	60239	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 30-Setiembre-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	386	386
	2021	0	1219	1219
	2022	256	3144	3400
Arbolado	**2014**	4	319	323
	2015	8	868	876
	2016	32	1011	1043
	2017	51	1208	1259
	2018	52	1192	1244
	2019	62	2130	2192
	2020	58	2729	2787
	2021	215	4247	4462
	2022	1233	4211	5444
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	8	8
	2021	4	7	11
	2022	75	109	184
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	257	59	316
Calles y veredas	**2012**	0	112	112
	2013	0	224	224
	2014	4	270	274
	2015	20	181	201
	2016	0	289	289
	2017	0	286	286
	2018	10	257	267
	2019	63	122	185
	2020	146	72	218
	2021	312	111	423
	2022	427	314	741
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	46	28	74
	2020	115	32	147
	2021	156	50	206
	2022	283	38	321
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	85	397	482
	2018	144	369	513
	2019	276	530	806
	2020	263	1052	1315
	2021	1321	1880	3201
	2022	3868	5048	8916
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	2	47	49
Salud	**2016**	0	970	970
	2017	11	802	813
	2018	0	841	841
	2019	8	1194	1202
	2020	15	696	711
	2021	34	1164	1198
	2022	80	1681	1761
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	340	344
	2020	15	695	710
	2021	7	1132	1139
	2022	94	2121	2215
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	234	234
	2019	0	408	408
	2020	0	203	203
	2021	0	316	316
	2022	23	888	911
TOTAL	—	10641	49598	60239

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/09/2022 al 30/09/2022, 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 01/09/2022 al 30/09/2022.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/09/2022 al 30/09/2022. 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 01/09/2022 al 30/09/2022.

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 01/09/2022 al 30/09/2022. 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 (01/09/2022 al 30/09/2022)

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	5172	5015	2823	55	97
Desarrollo Social	762	504	175	23	66
Desarrollo Urbano	2701	3271	1285	48	121
Movilidad	417	396	108	26	95
Municipios	170	197	84	49	116
Secretaria General	63	57	7	11	90
TOTAL	9285	9440	4482	48	102

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/09/2022 al 30/09/2022)

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	1771	2044	1046	59	115
Arbolado	720	1069	162	22	148
Barometrica	170	197	84	49	116
CECOED	63	57	7	11	90
Calles y veredas	337	309	134	40	92
Espacios Publicos	78	34	15	19	44
Limpieza	3854	3346	2033	53	87
Salubridad	182	179	142	78	98
Salud	580	325	33	6	56
Saneamiento	1318	1669	790	60	127
Transporte	212	211	36	17	100
TOTAL	9285	9440	4482	48	102

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)

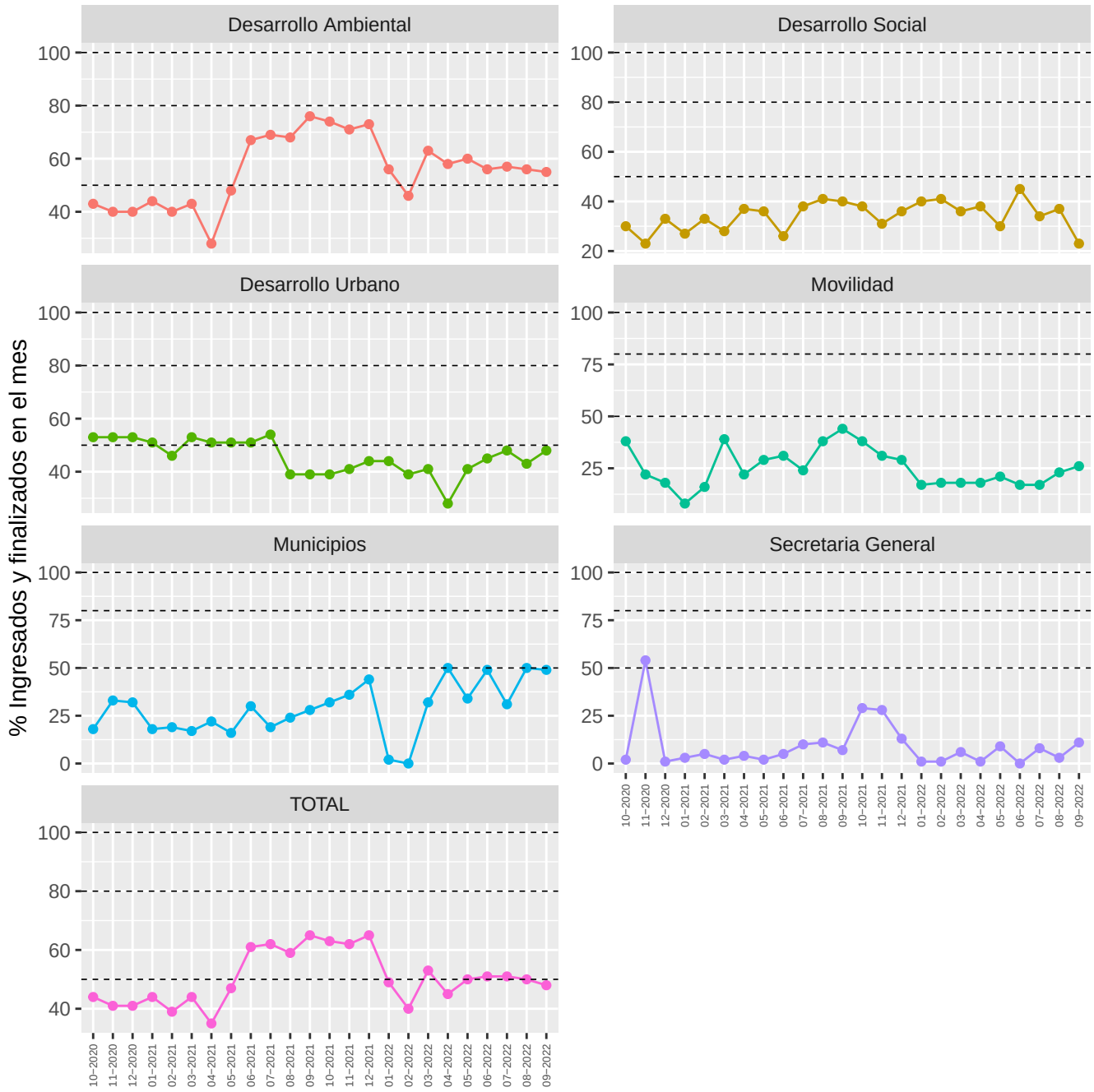
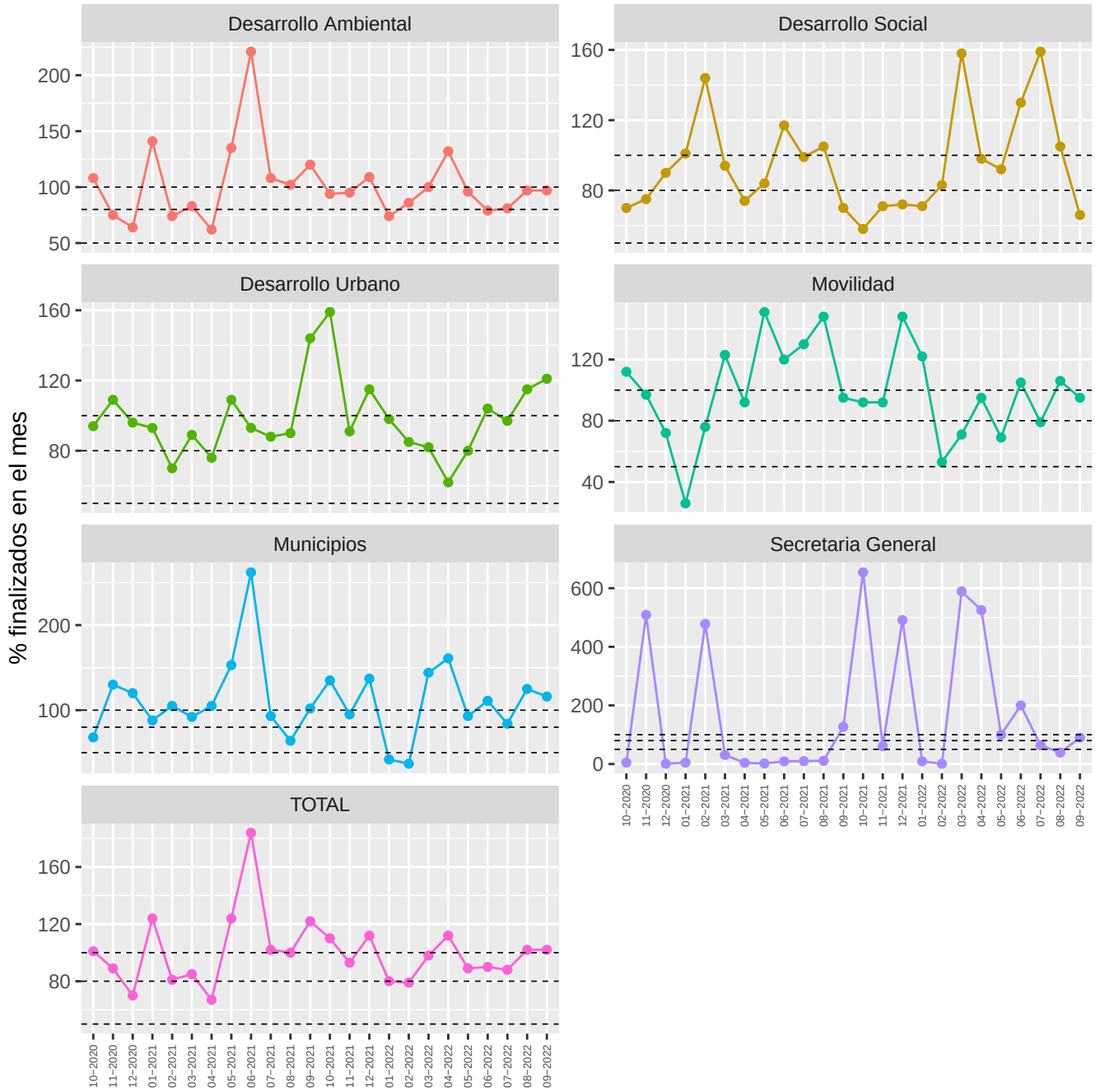


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

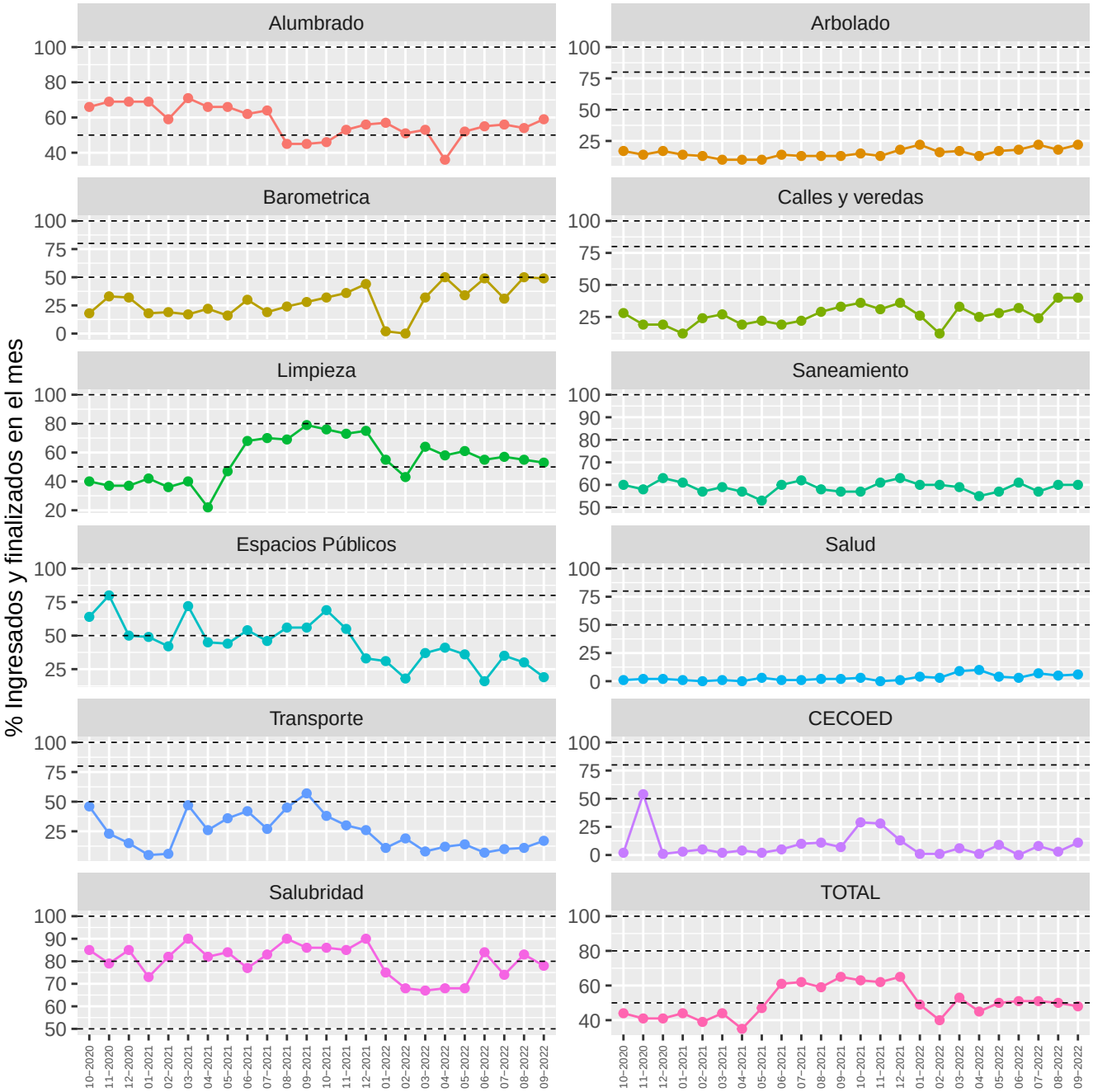
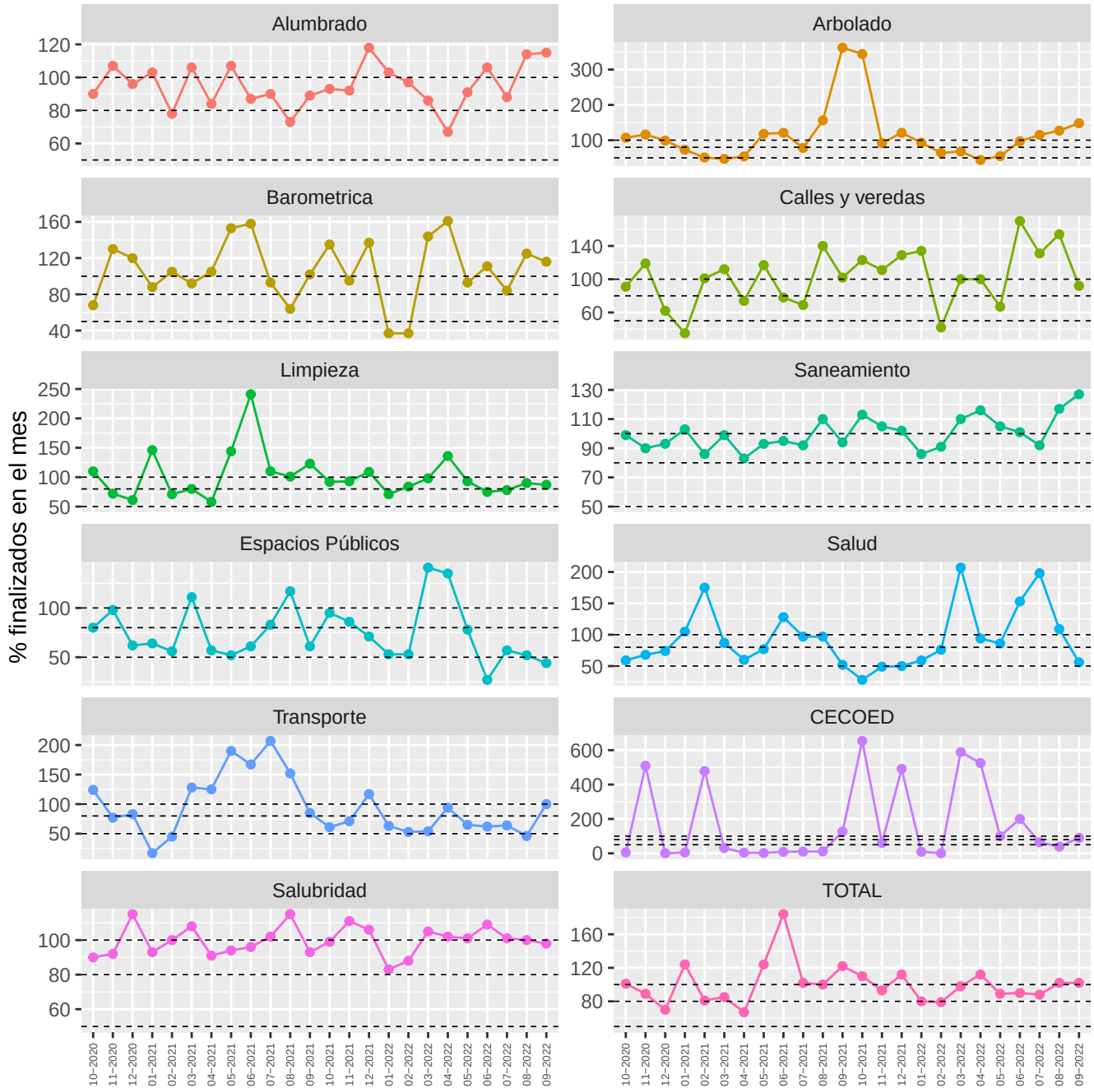


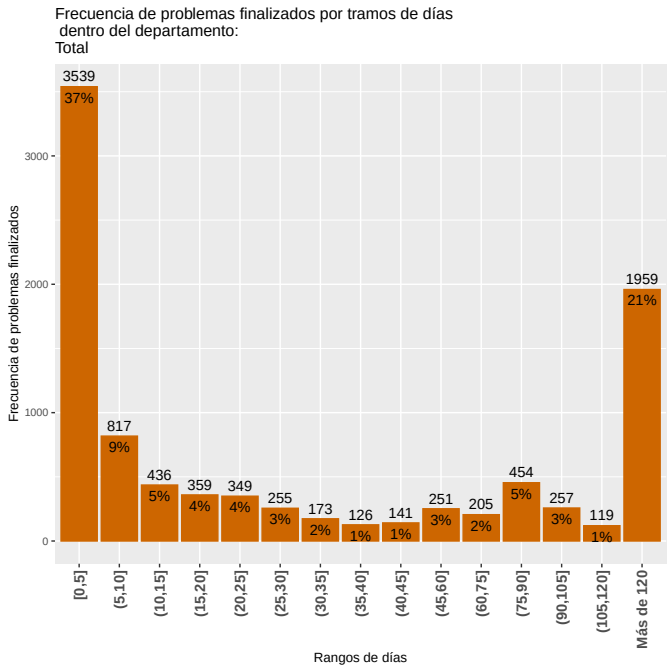
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

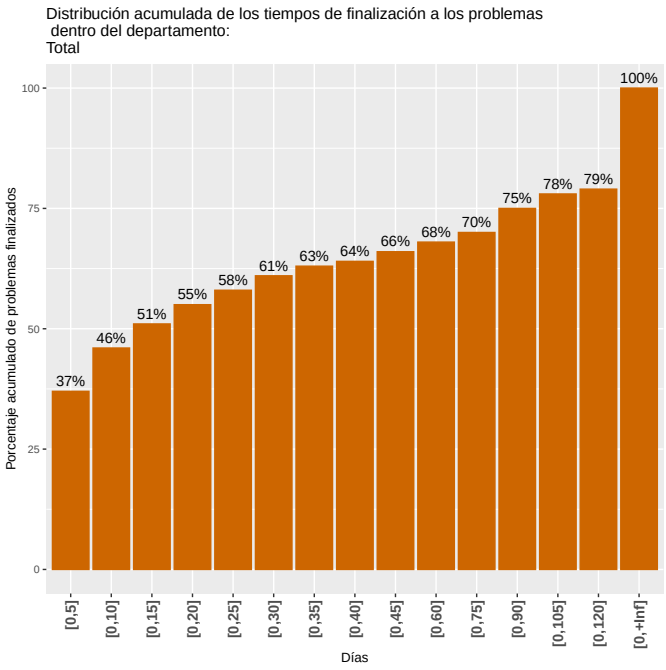


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/09/2022 al 30/09/2022), 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.





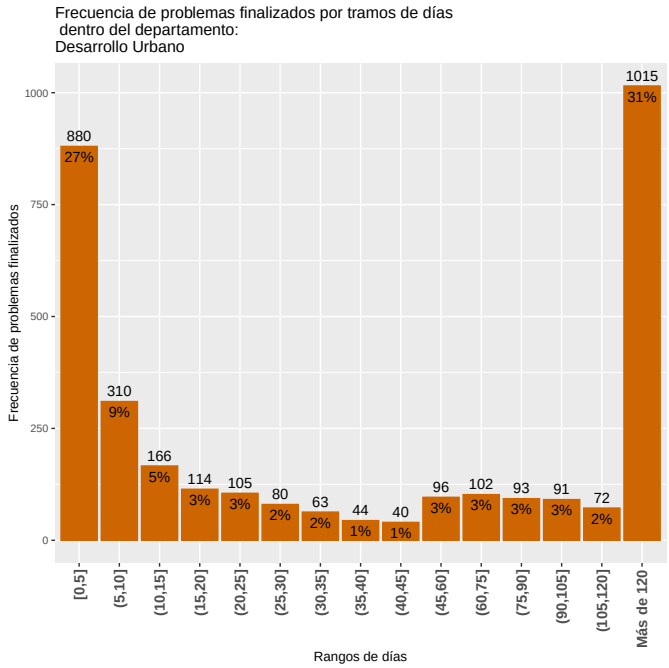
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

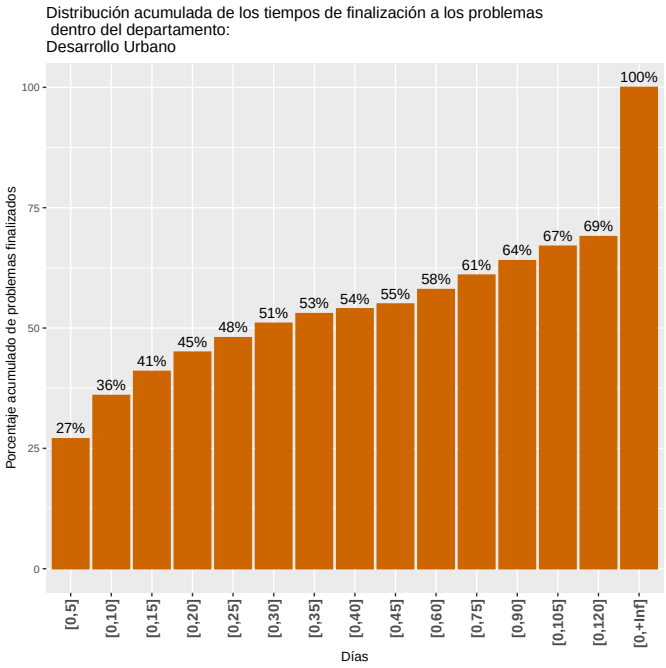
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

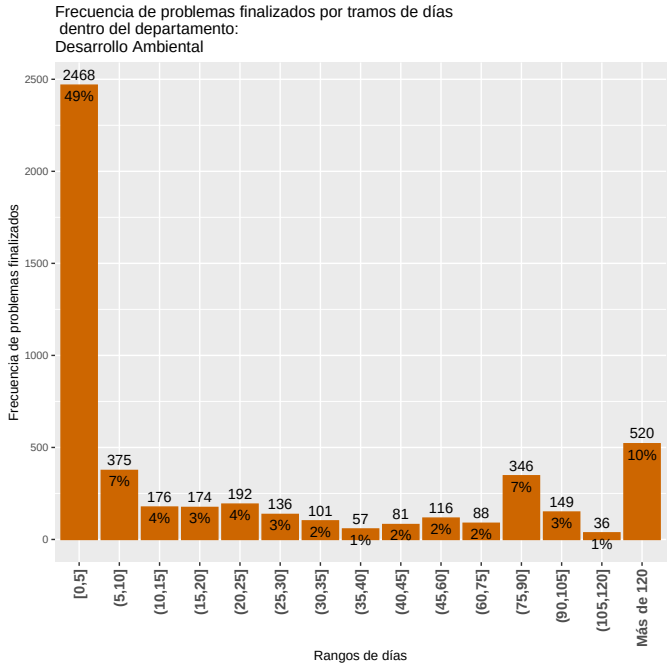
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	6	103	46	3533	5015
Desarrollo Social	0	7	56	304	498	2175	504
Desarrollo Urbano	0	5	30	190	182	2913	3271
Movilidad	0	14	44	411	164	3189	396
Municipios	2	8	14	43	51	296	197
Secretaria General	0	9	18	38	31	157	57
Total	0	2	14	155	89	3533	9440

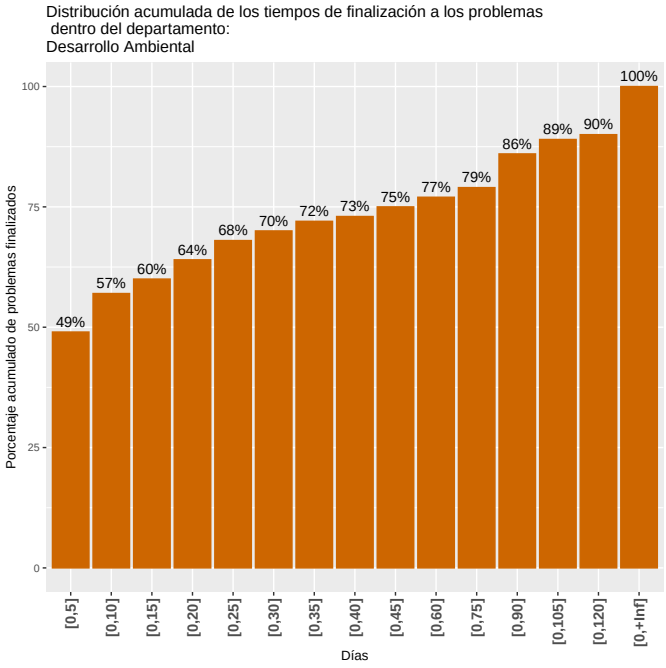
4.1.1 Desarrollo urbano



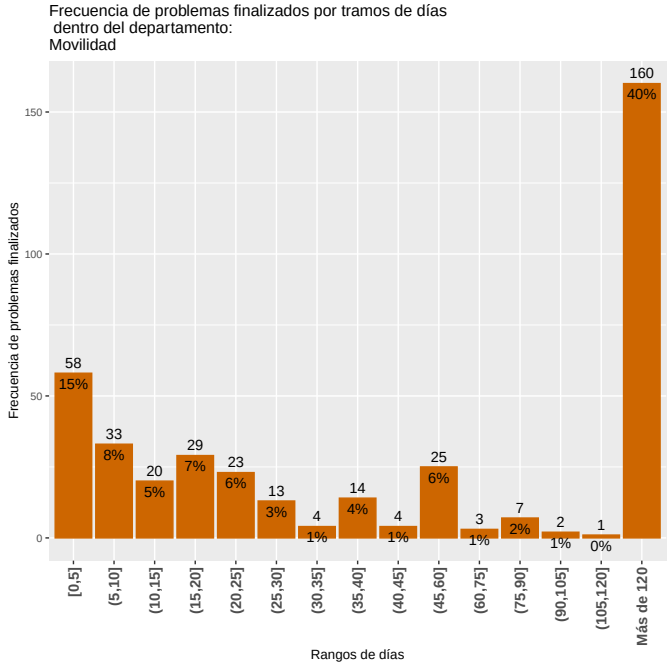


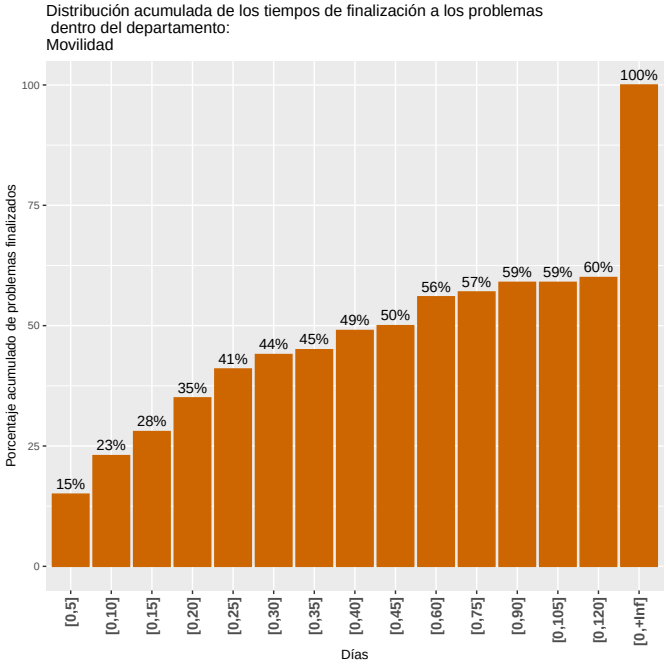
4.1.2 Desarrollo ambiental



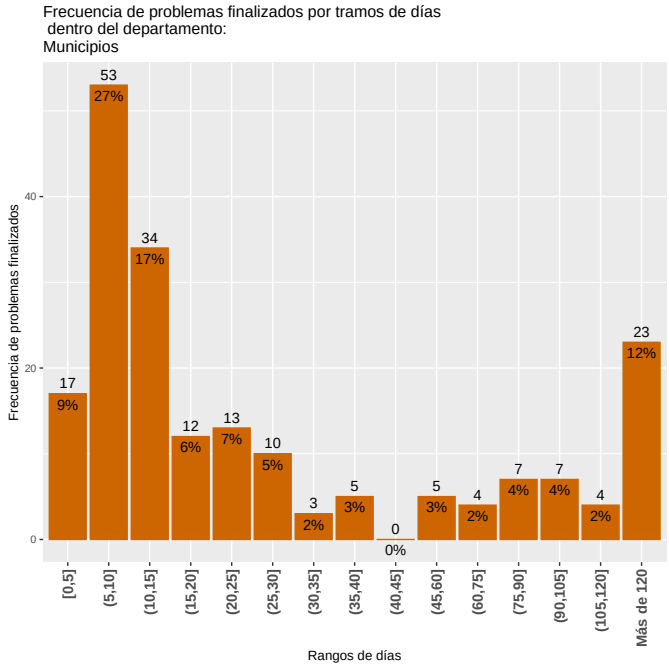


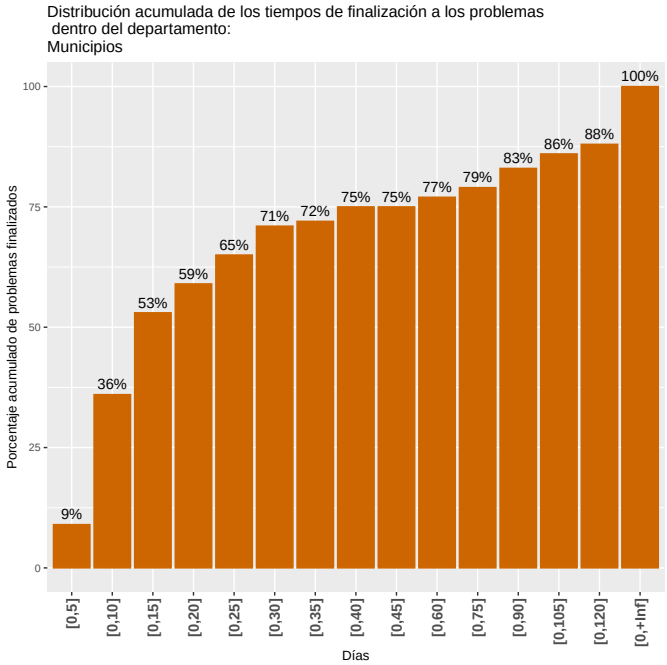
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





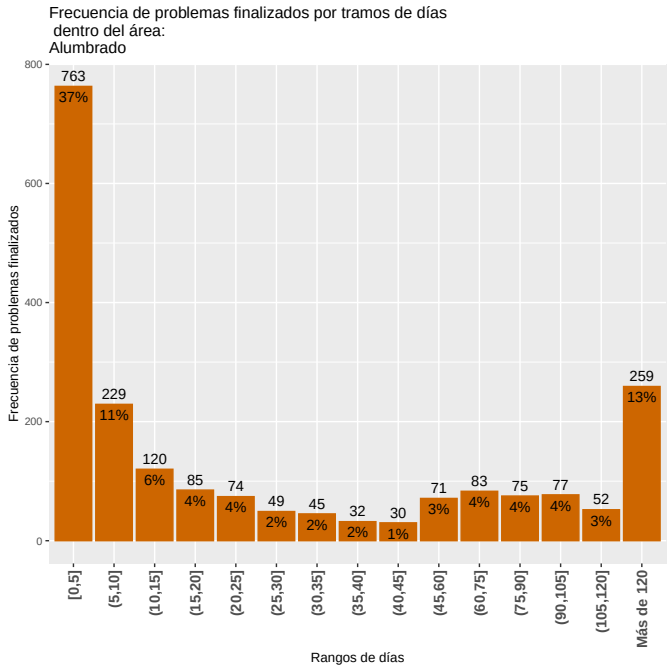
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

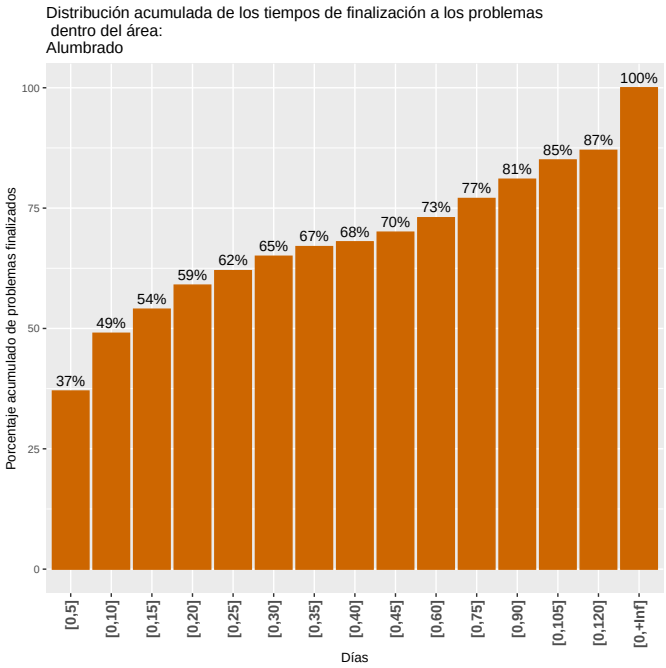
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

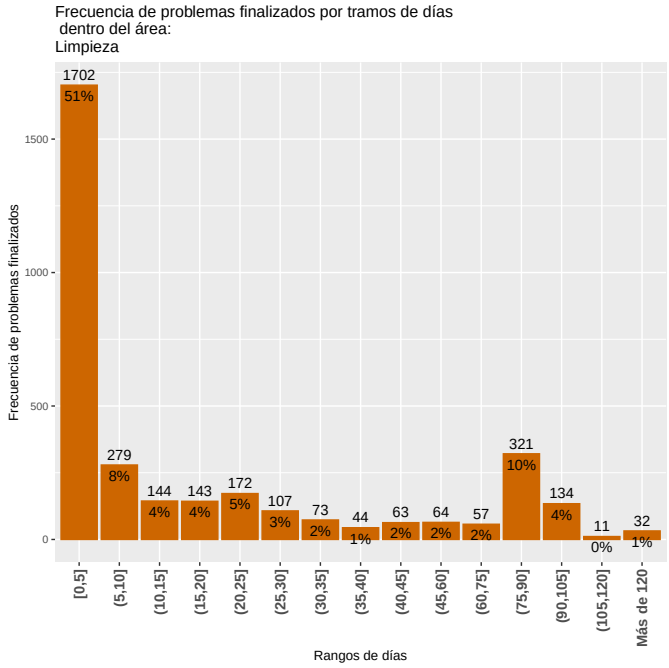
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	3	12	64	65	1726	2044
Arbolado	0	63	236	454	584	2913	1069
Barometrica	2	8	14	43	51	296	197
Calles y veredas	0	7	19	374	53	3189	309
CECOED	0	9	18	38	31	157	57
Espacios Publicos	0	10	26	70	113	297	34
Limpieza	0	2	5	24	29	460	3346
Salubridad	0	0	3	7	11	49	179
Salud	0	82	380	467	634	2175	325
Saneamiento	0	2	9	263	201	3533	1669
Transporte	0	21	134	239	162	1667	211
Total	0	2	14	155	89	3533	9440

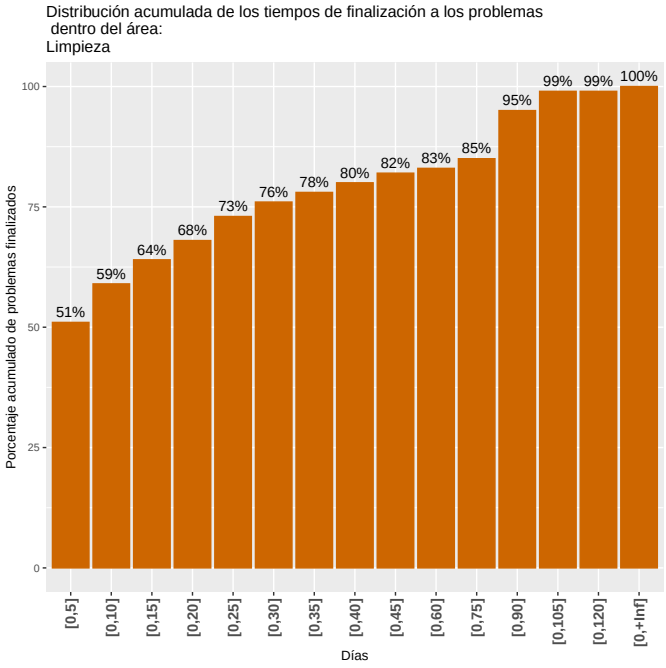
4.2.1 Alumbrado



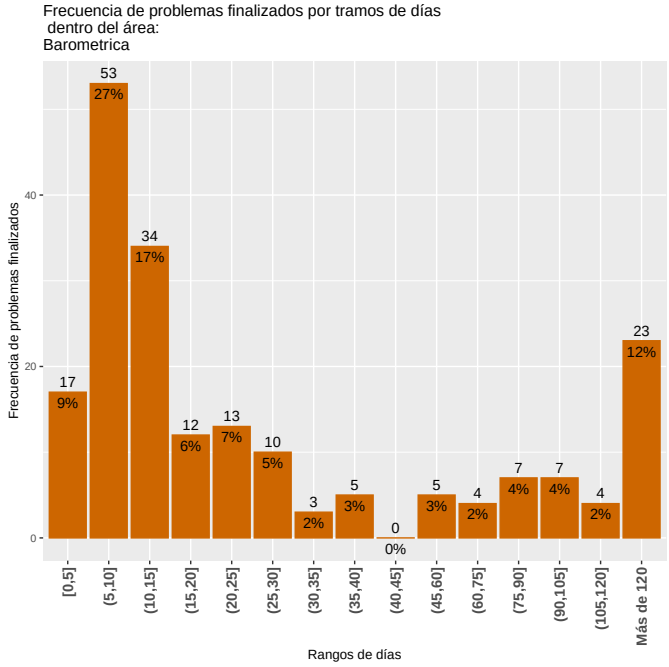


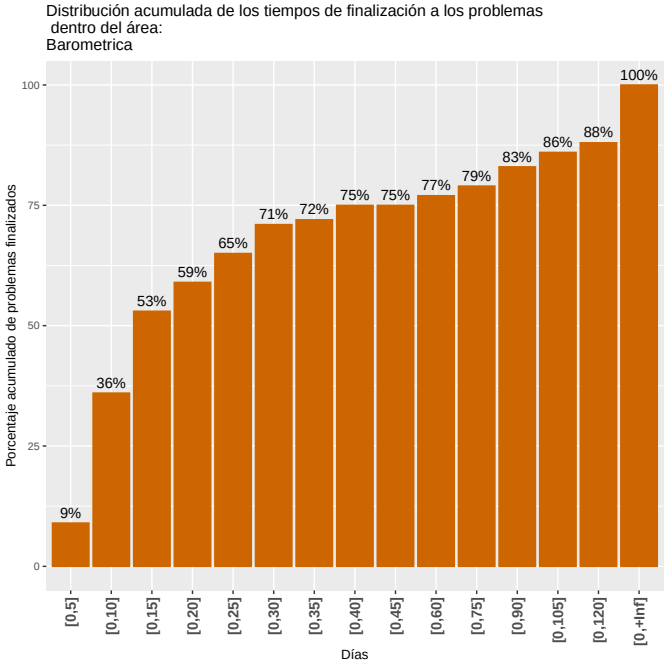
4.2.2 Limpieza



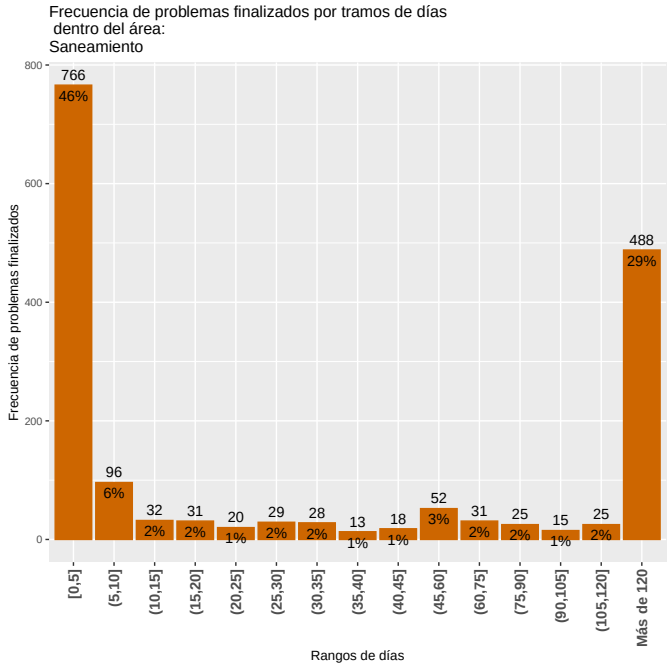


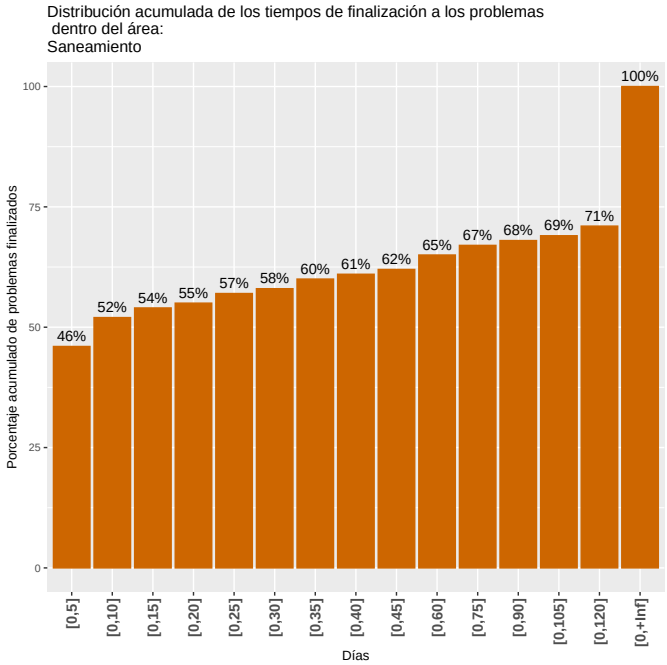
4.2.3 Barométrica



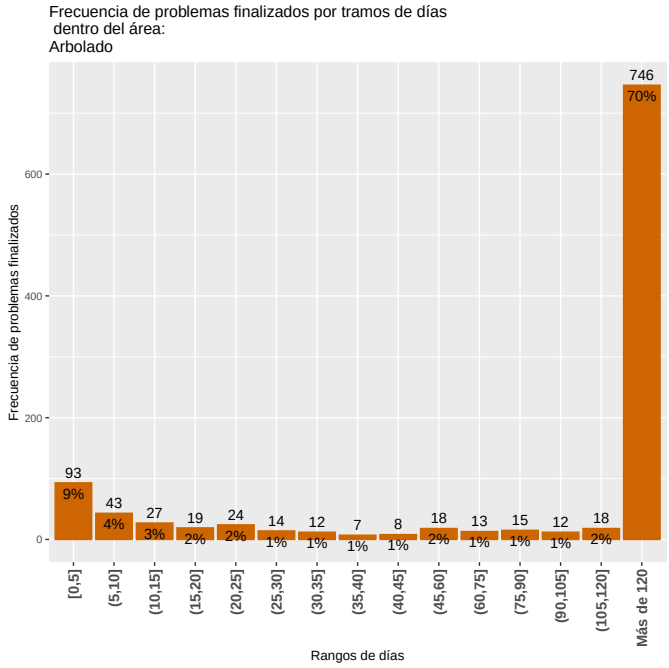


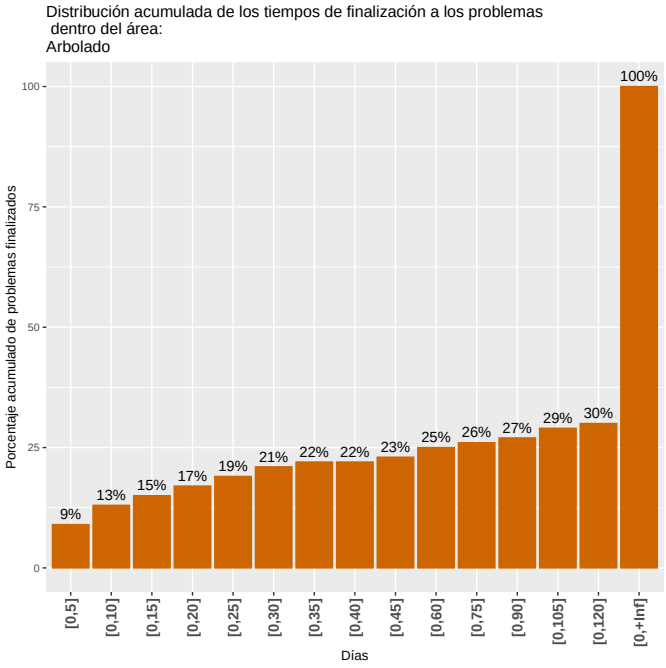
4.2.4 Saneamiento



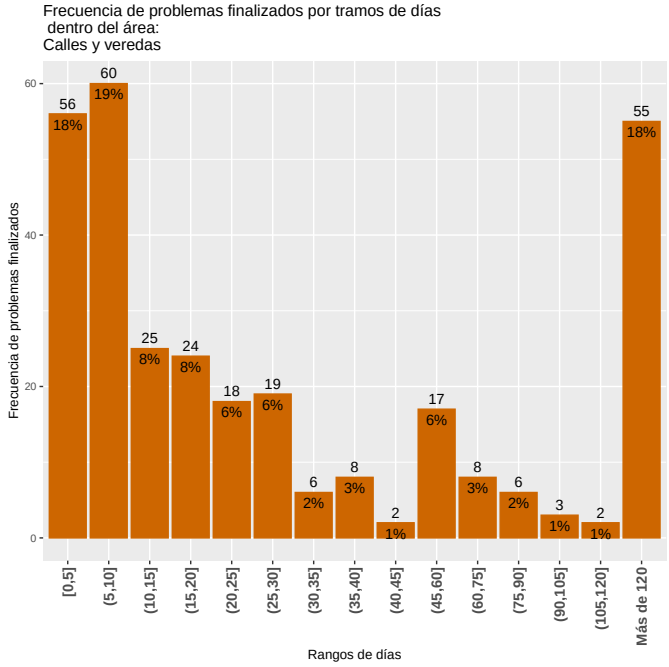


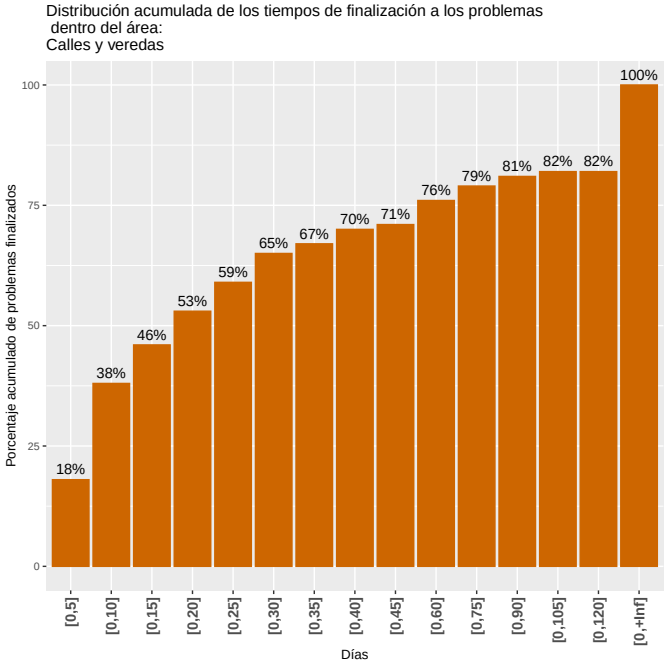
4.2.5 Arbolado



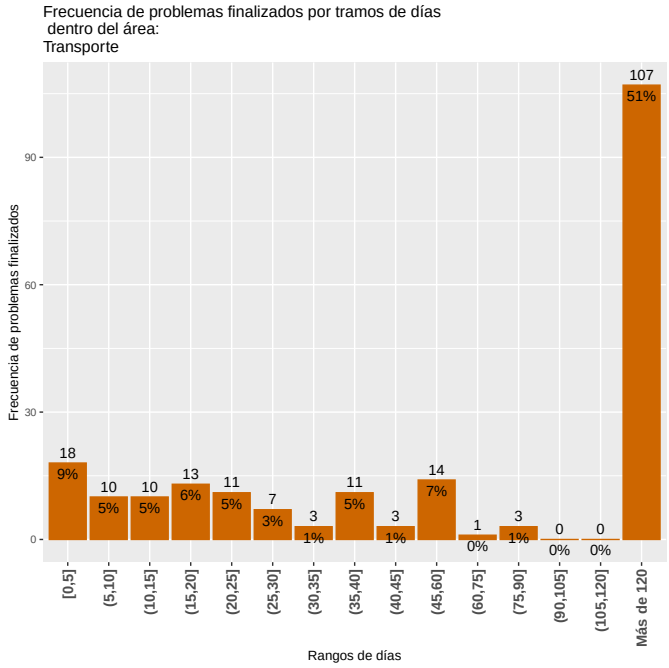


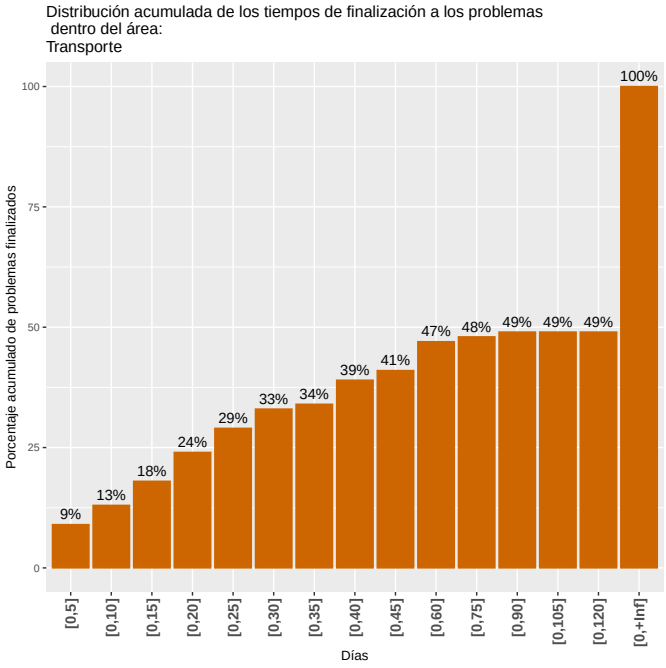
4.2.6 Calles y veredas



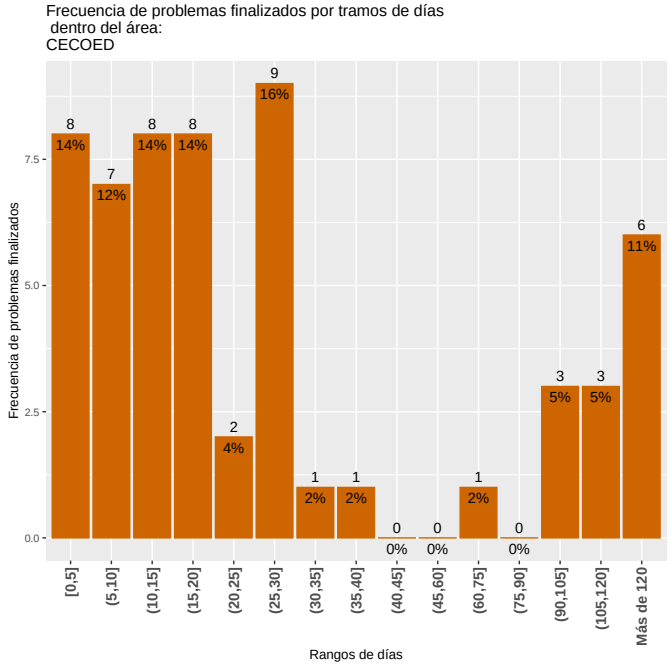


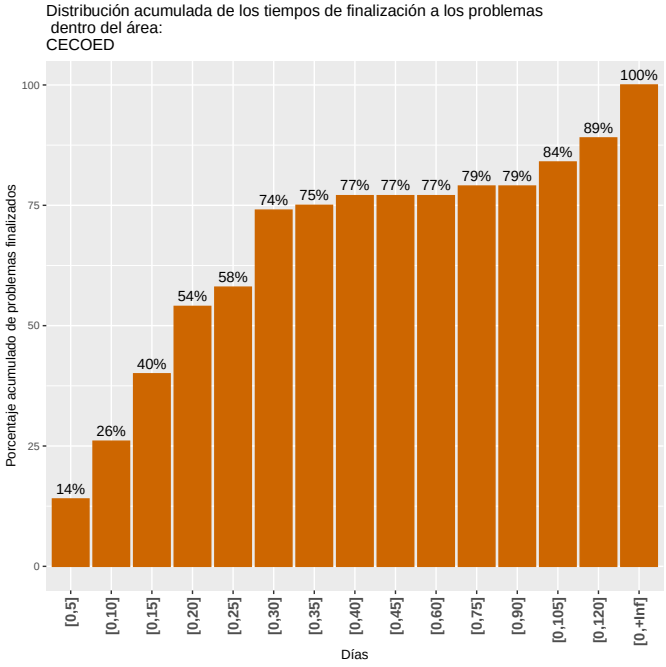
4.2.7 Transporte



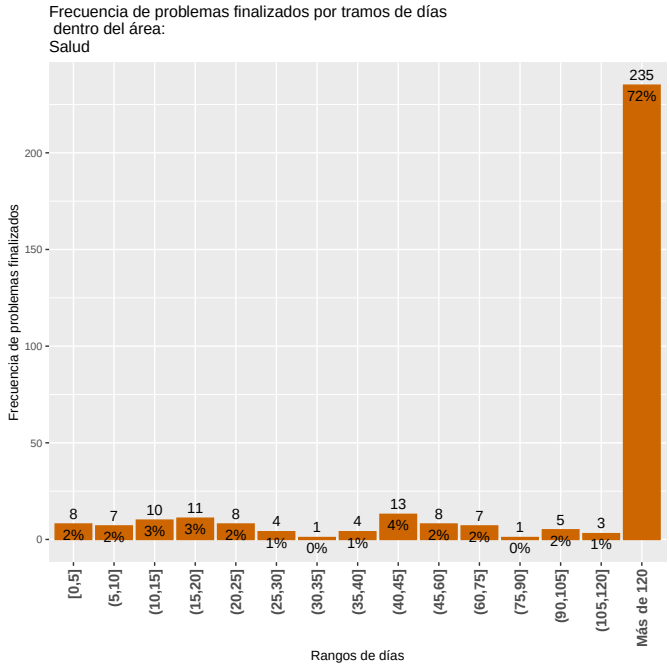


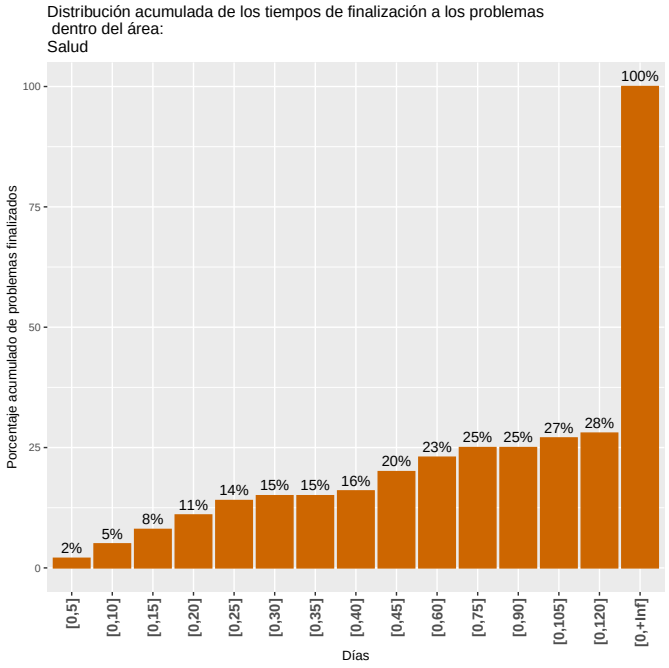
4.2.8 CECOED



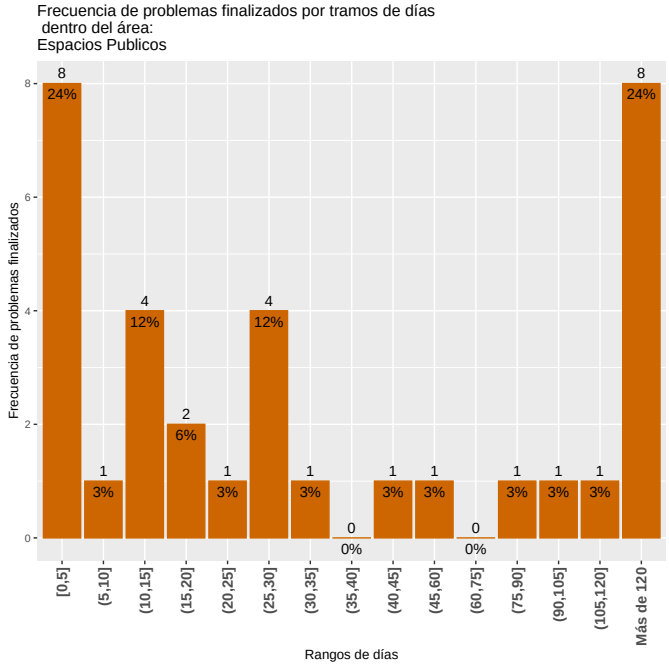


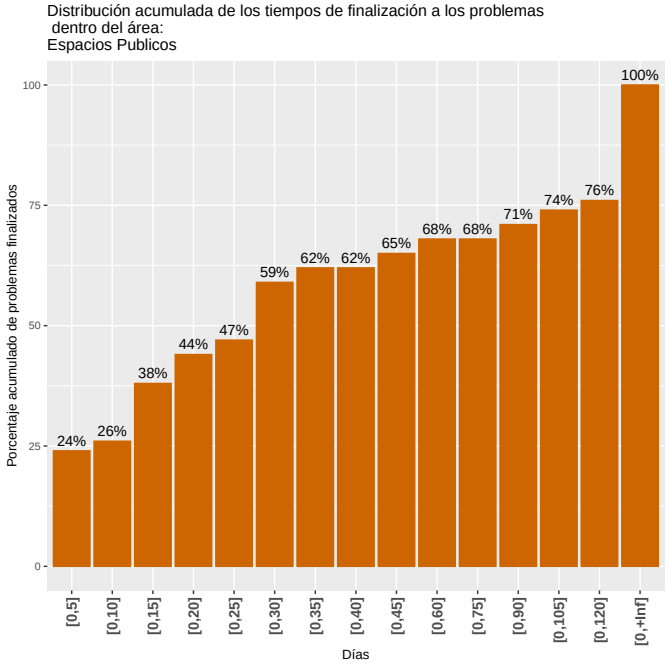
4.2.9 Salud



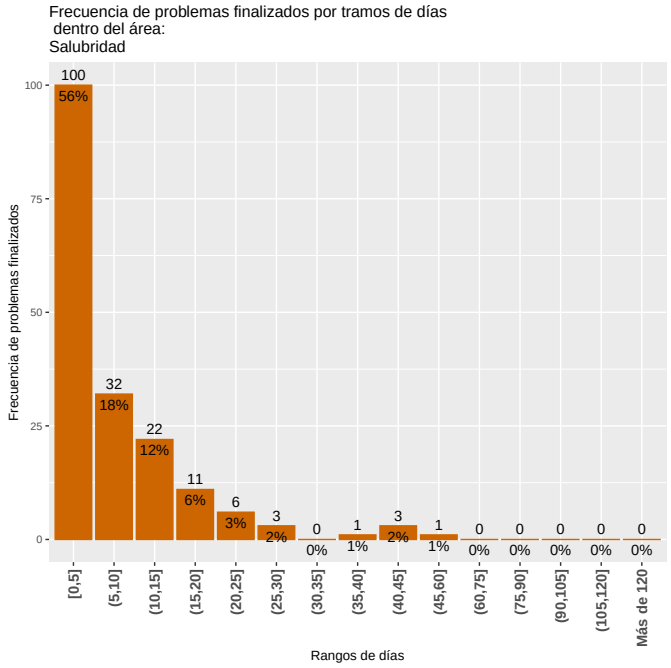


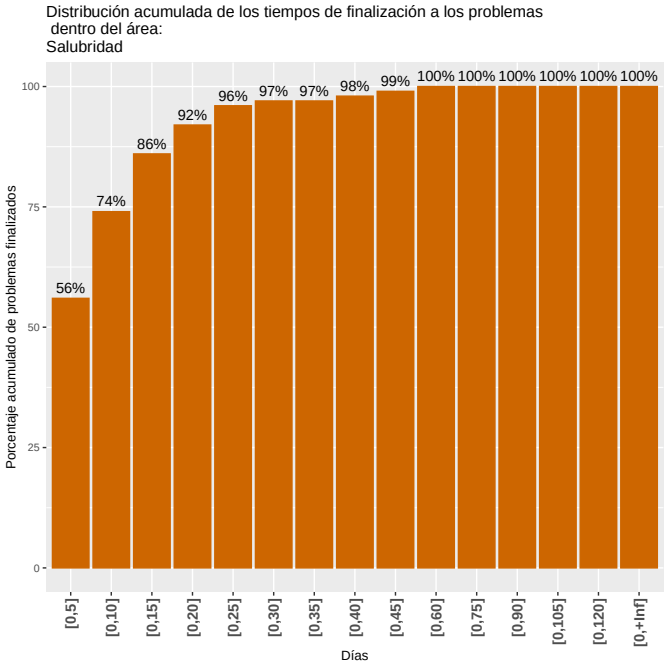
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

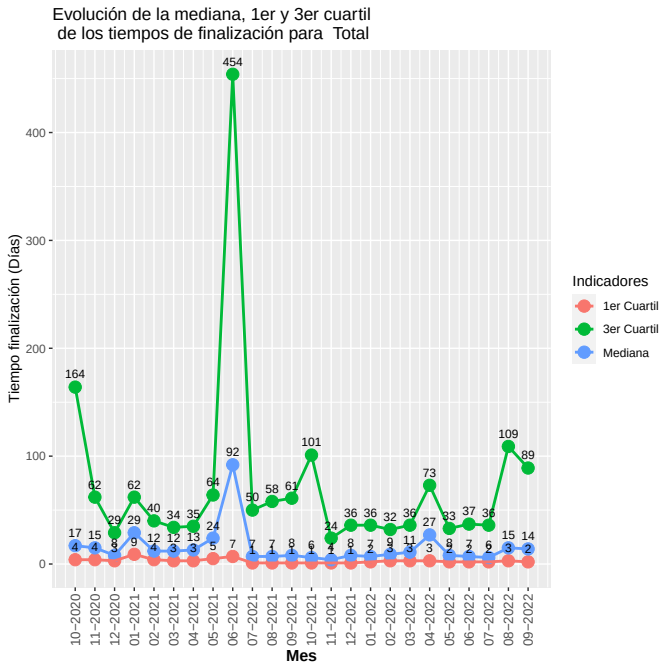


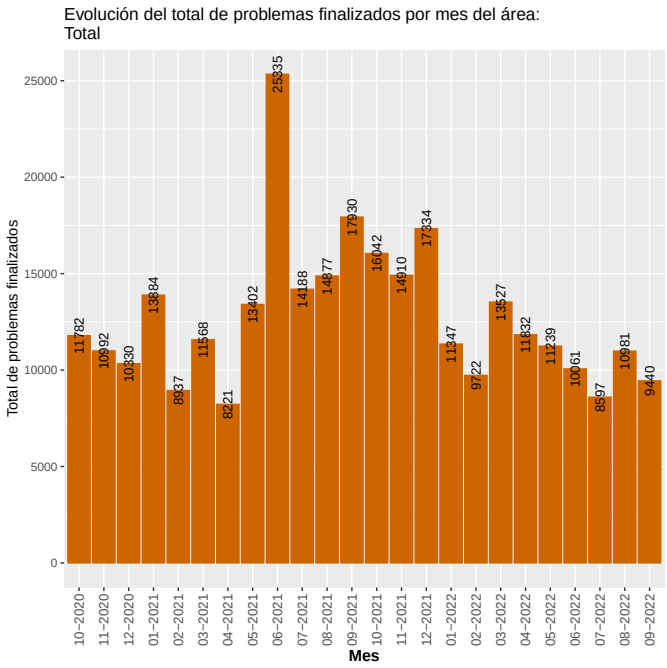


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

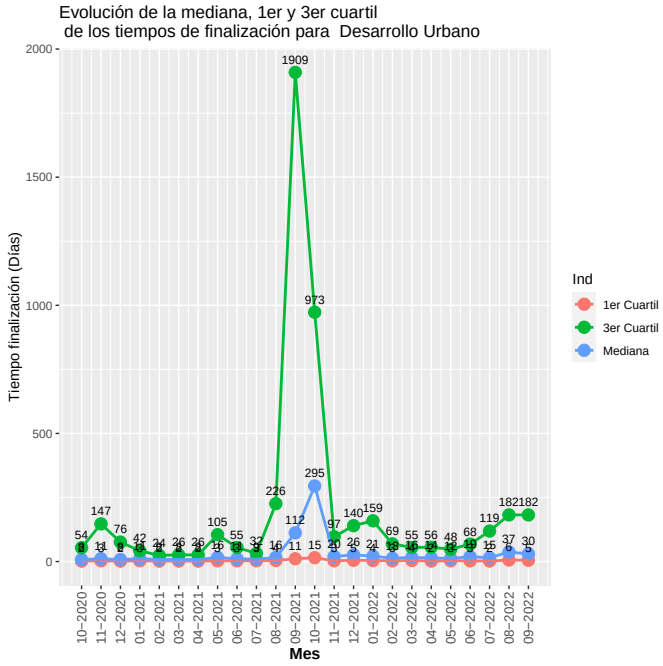
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

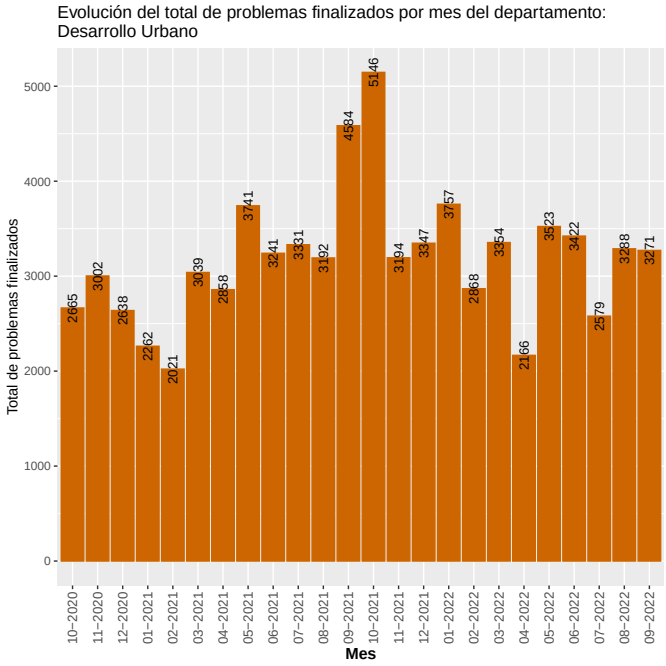




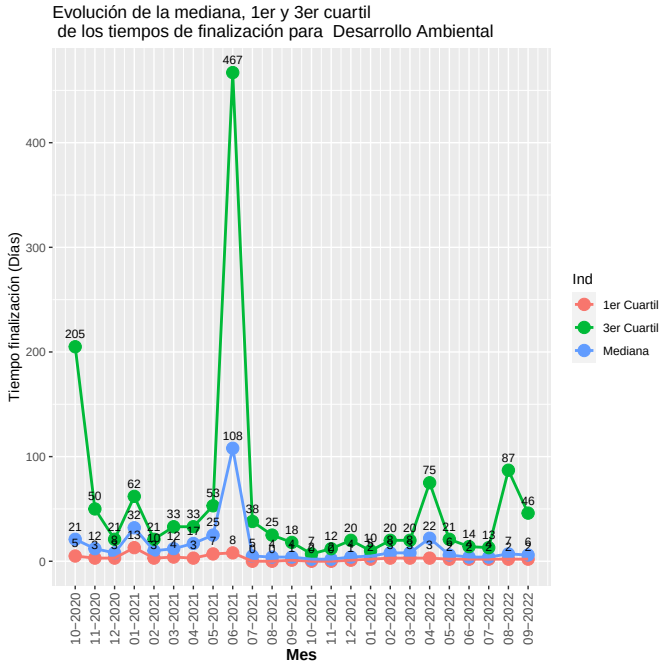
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

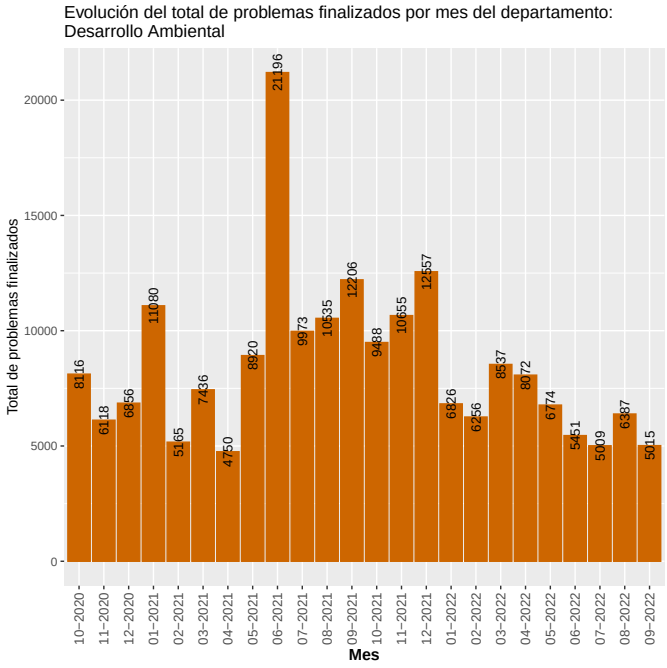
5.1.1 Desarrollo Urbano



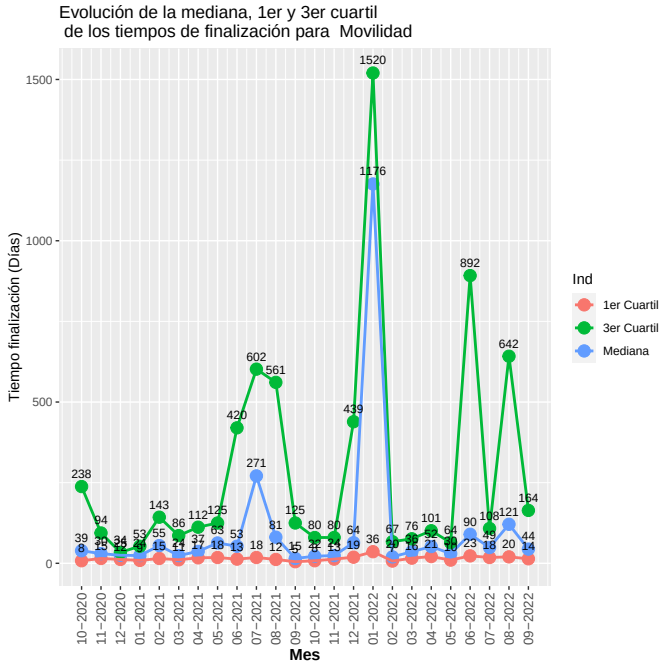


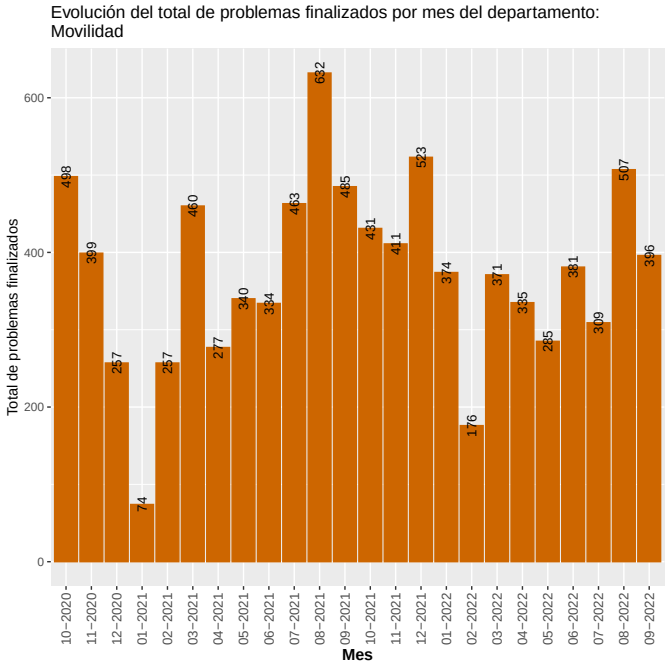
5.1.2 Desarrollo Ambiental



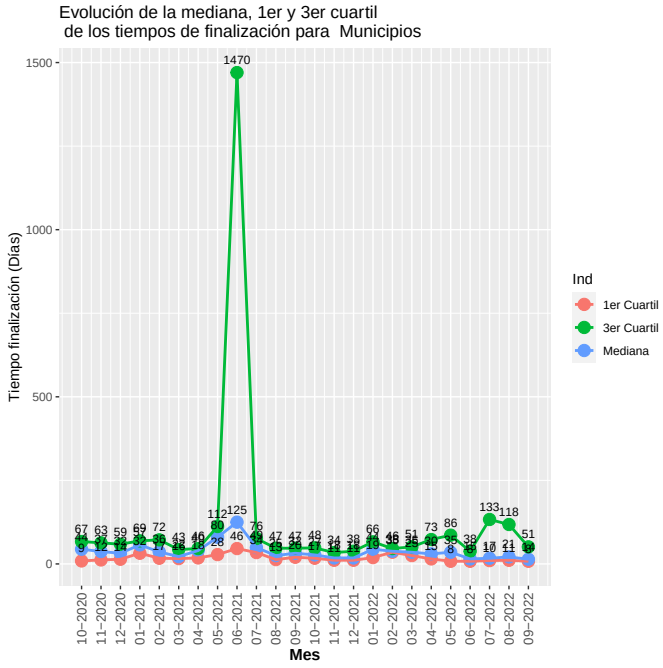


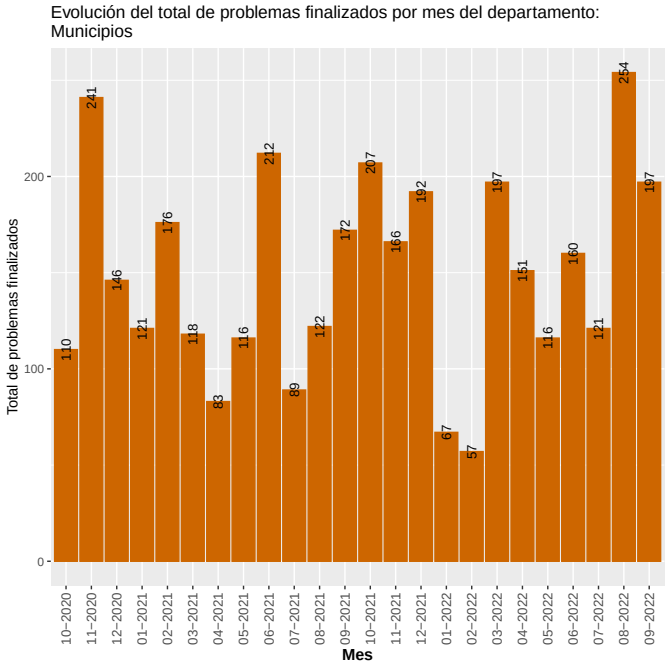
5.1.3 Movilidad





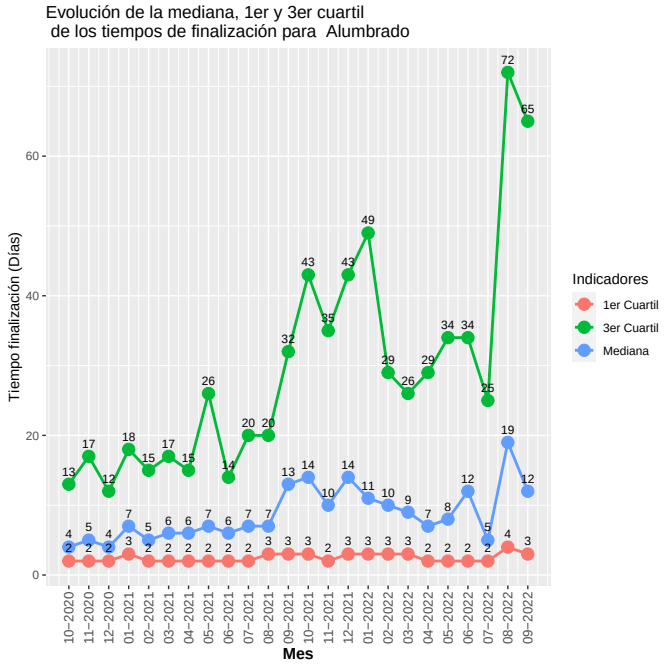
5.1.4 Municipios

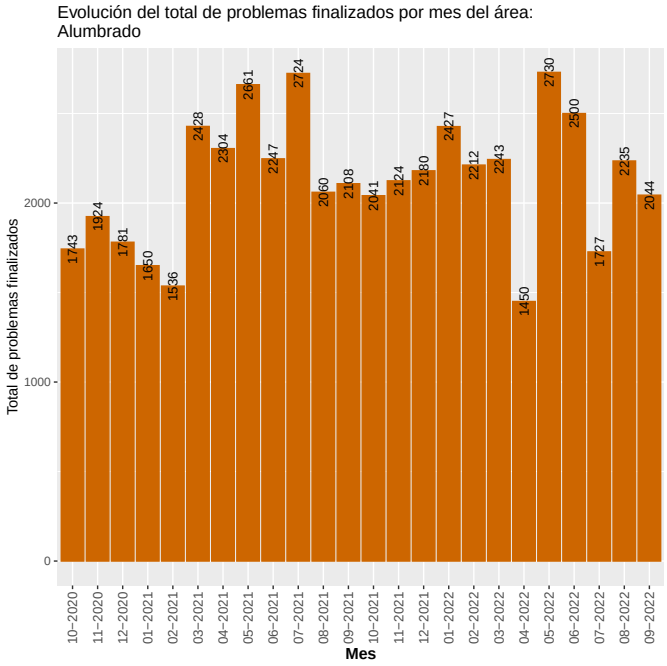




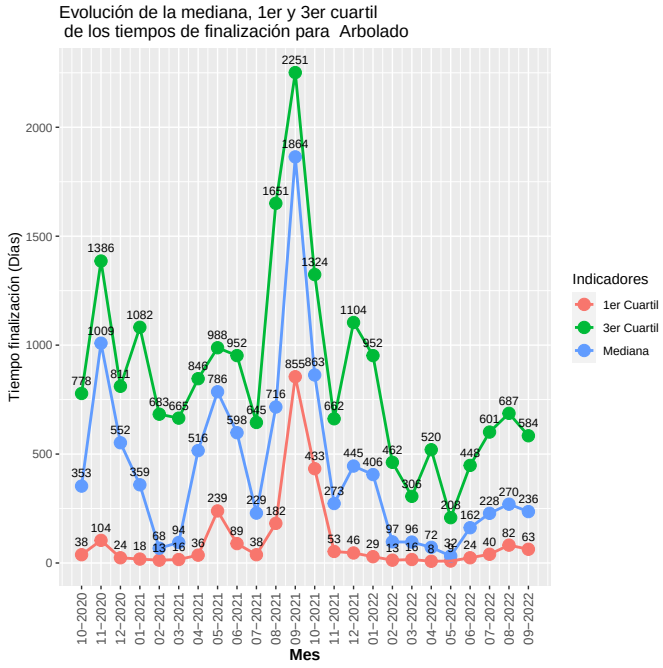
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

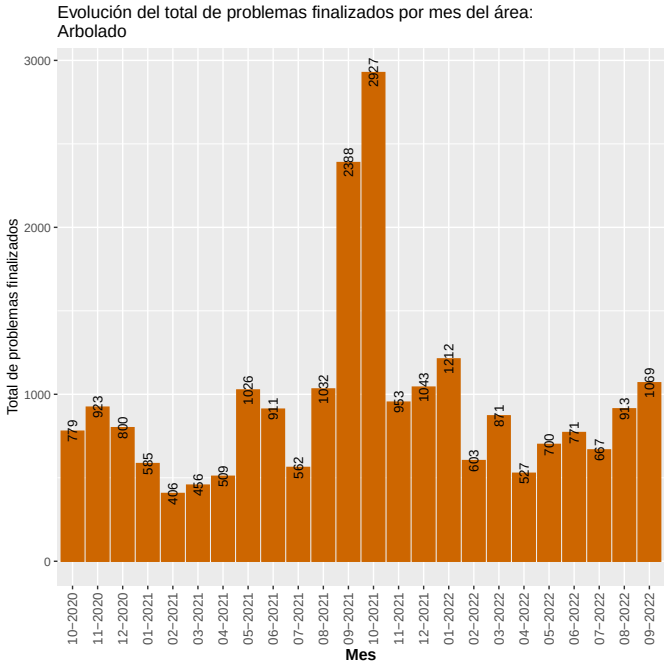
5.2.1 Alumbrado



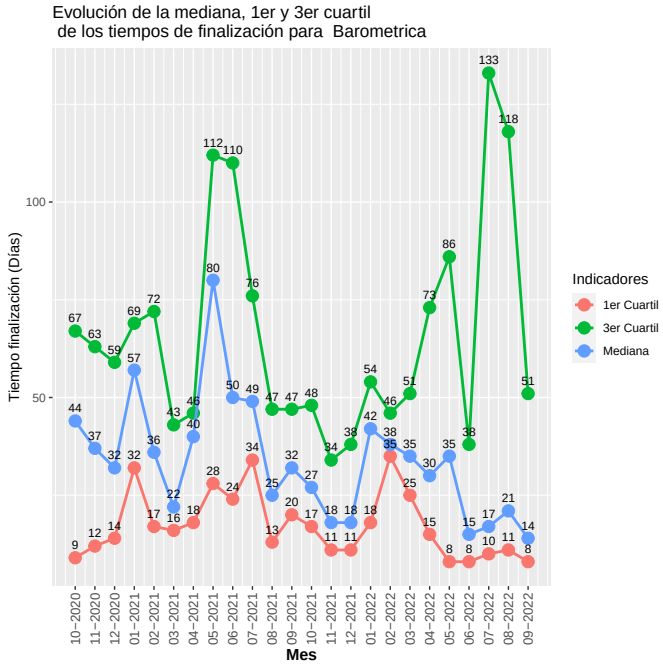


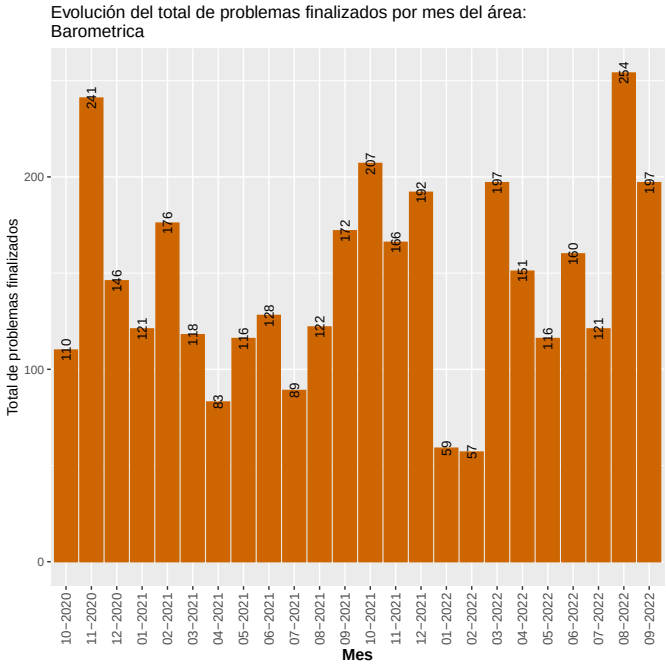
5.2.2 Arbolado



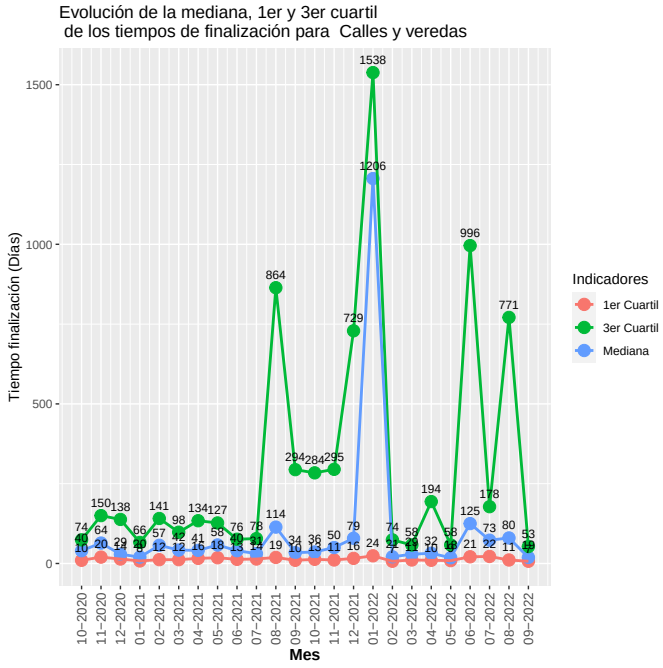


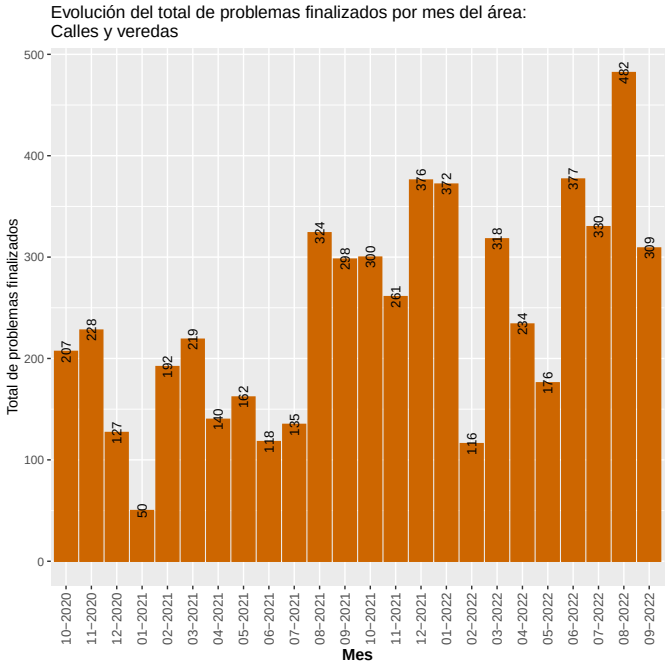
5.2.3 Barométrica



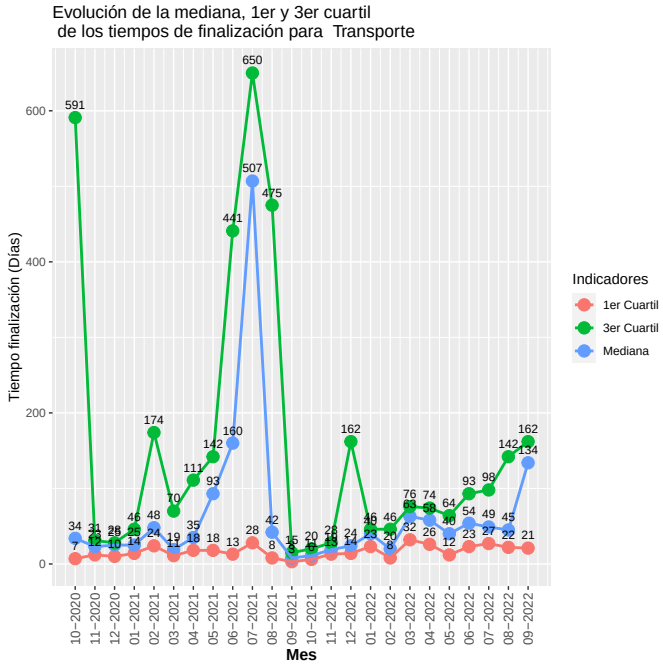


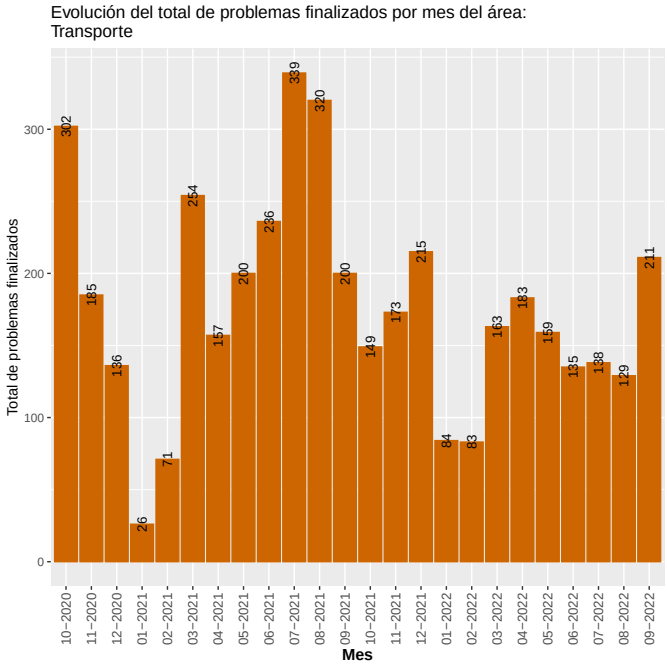
5.2.4 Calles y veredas



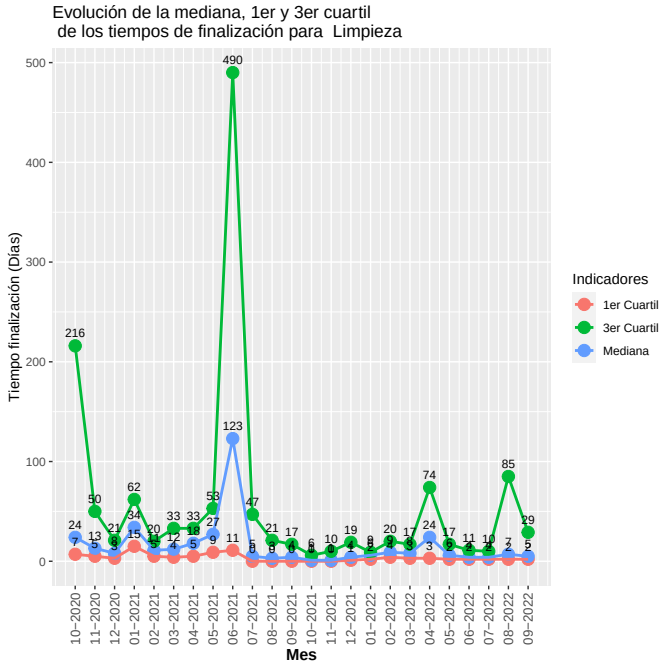


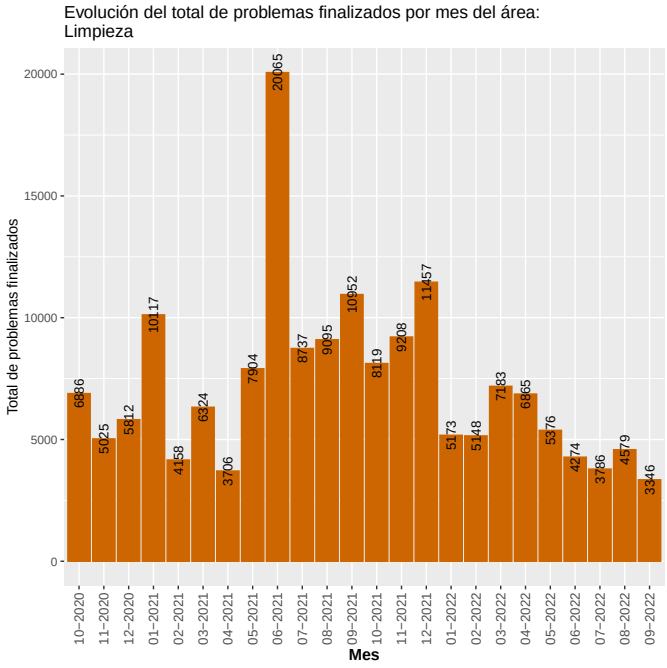
5.2.5 Transporte



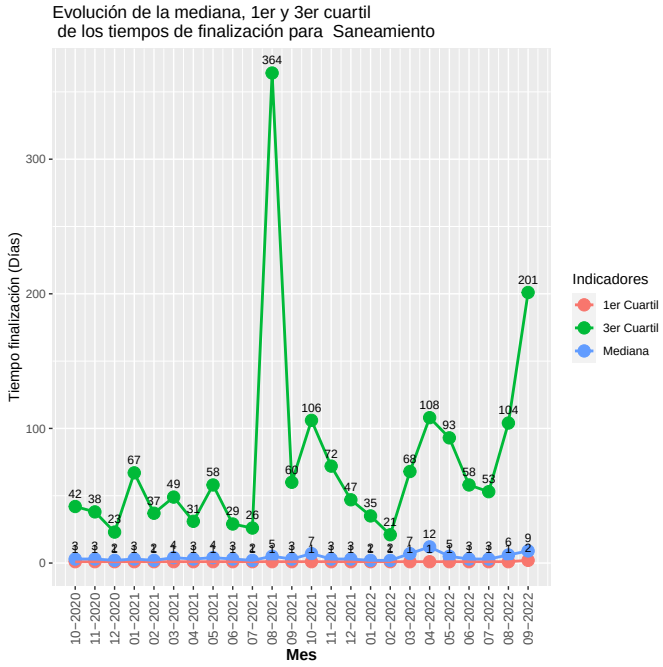


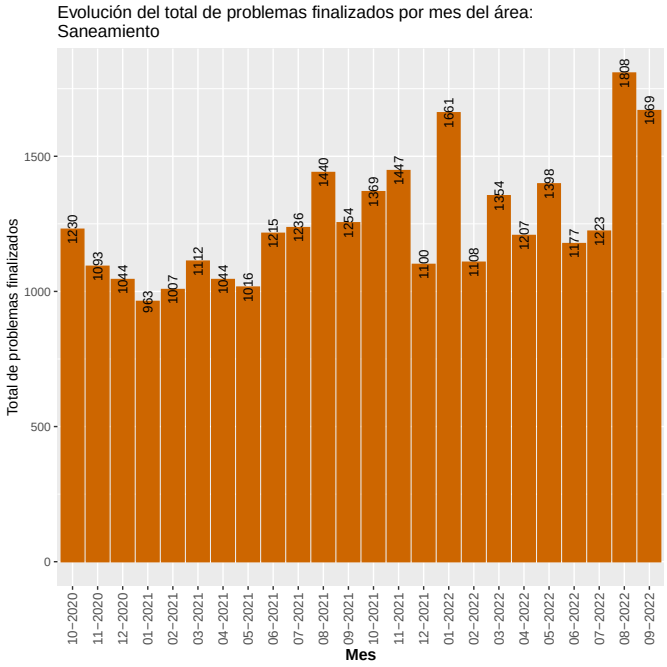
5.2.6 Limpieza



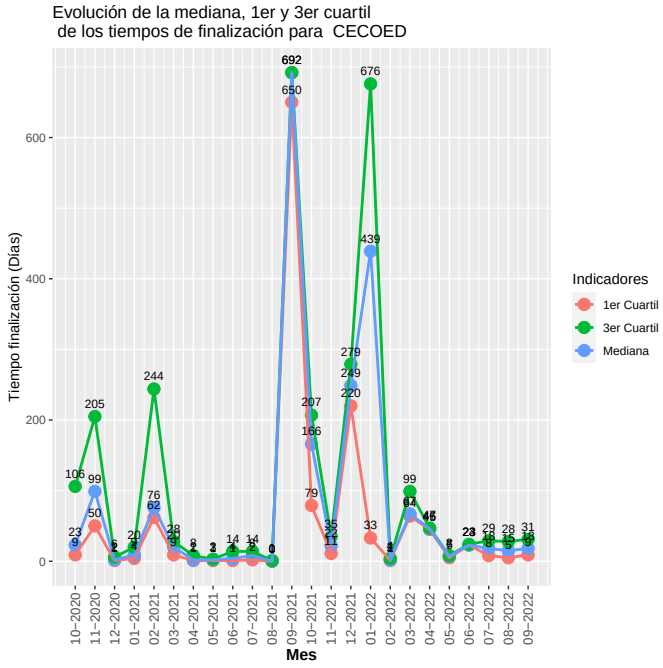


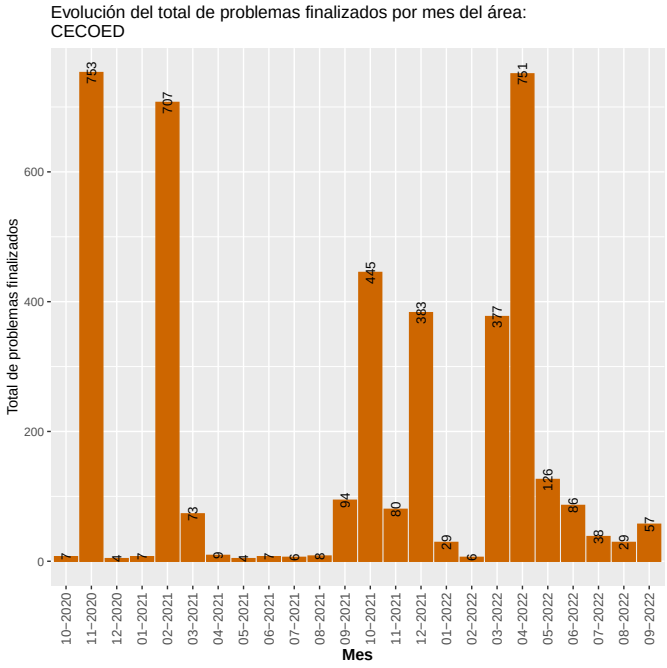
5.2.7 Saneamiento



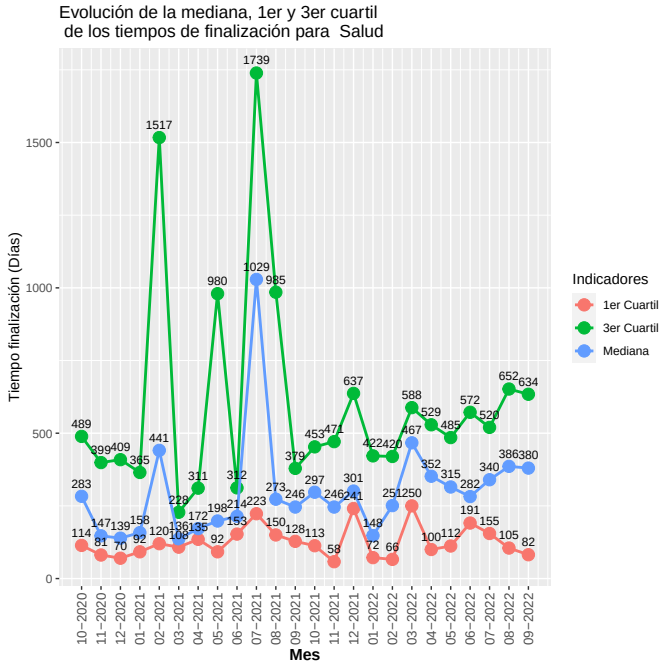


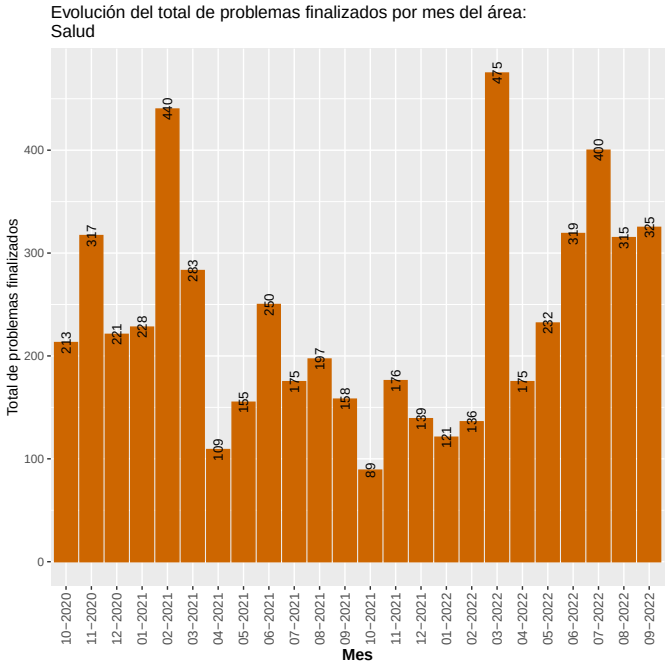
5.2.8 CECOED



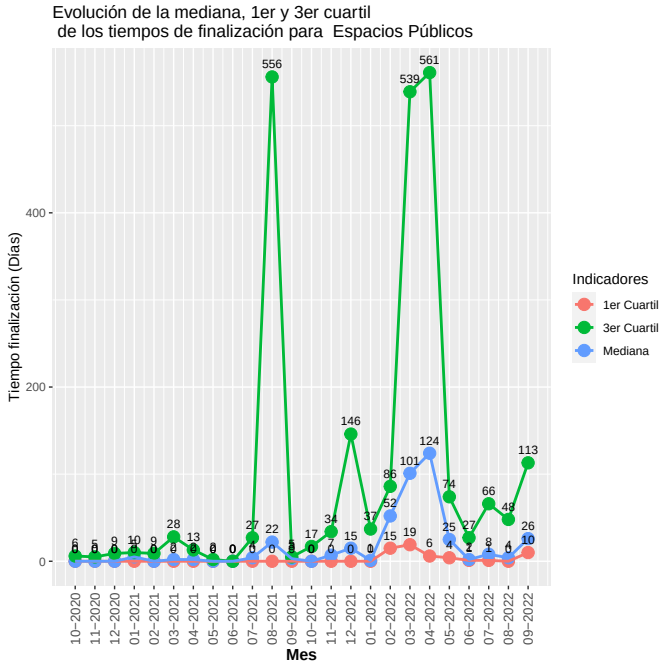


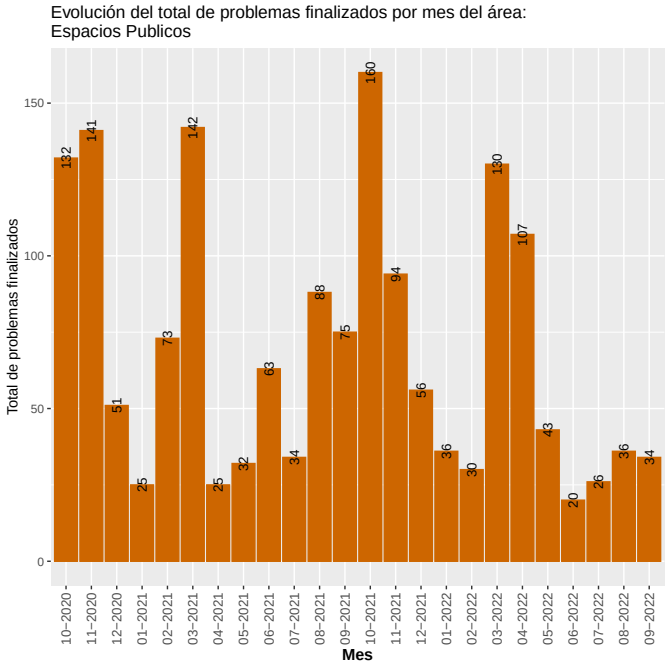
5.2.9 Salud



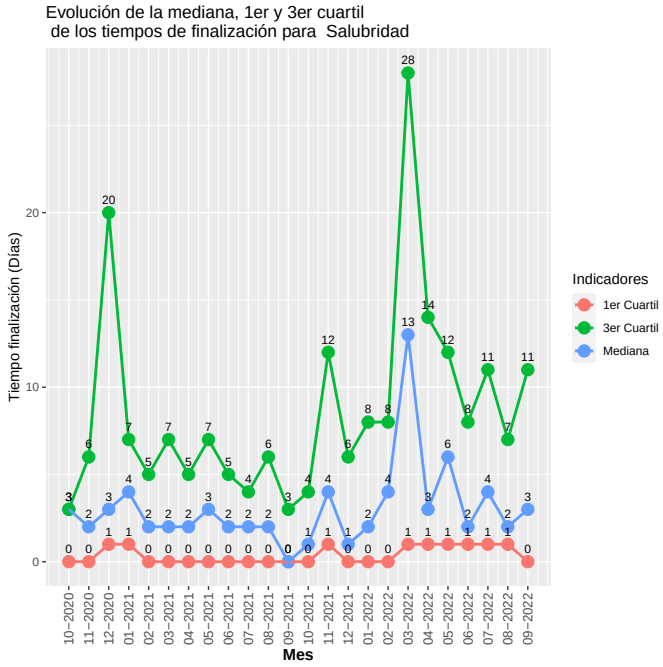


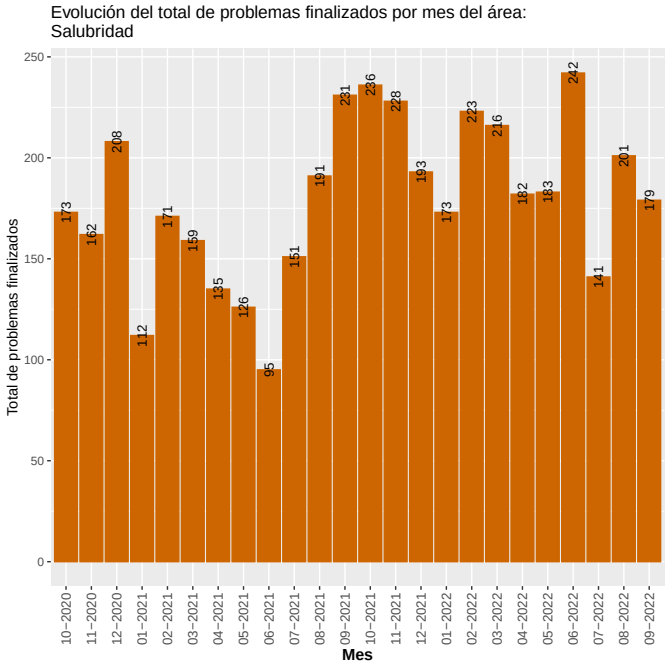
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





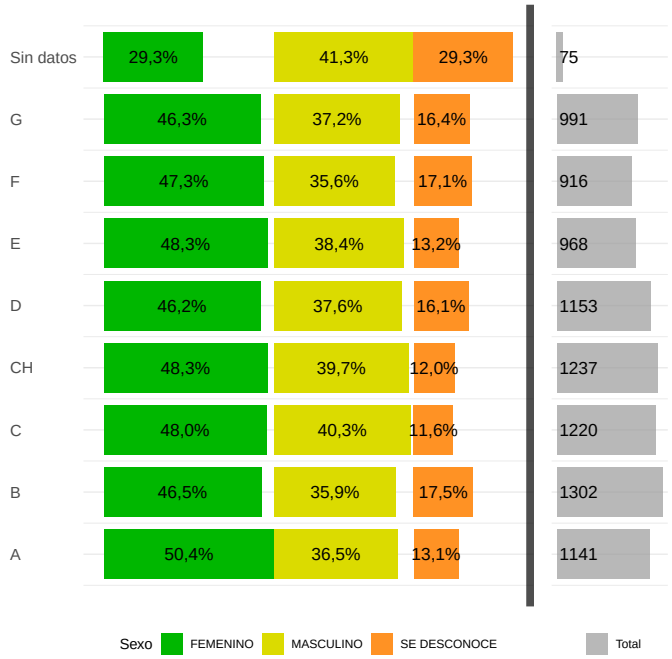
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/09/2022 al 30/09/2022 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 01/09/2022 al 30/09/2022 se registraron 10403 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1400 (13.5%) 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.

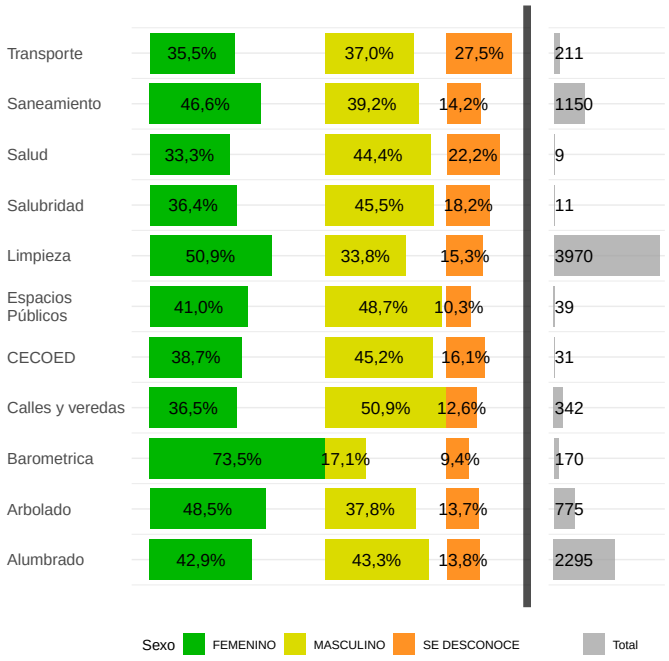
De los 9003 problemas resultantes, 4279 (47.5%) corresponden a mujeres, 3400 (37.8%) corresponden a hombres y 1324 (14.7%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/09/2022 al 30/09/2022 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 01/09/2022 al 30/09/2022 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.

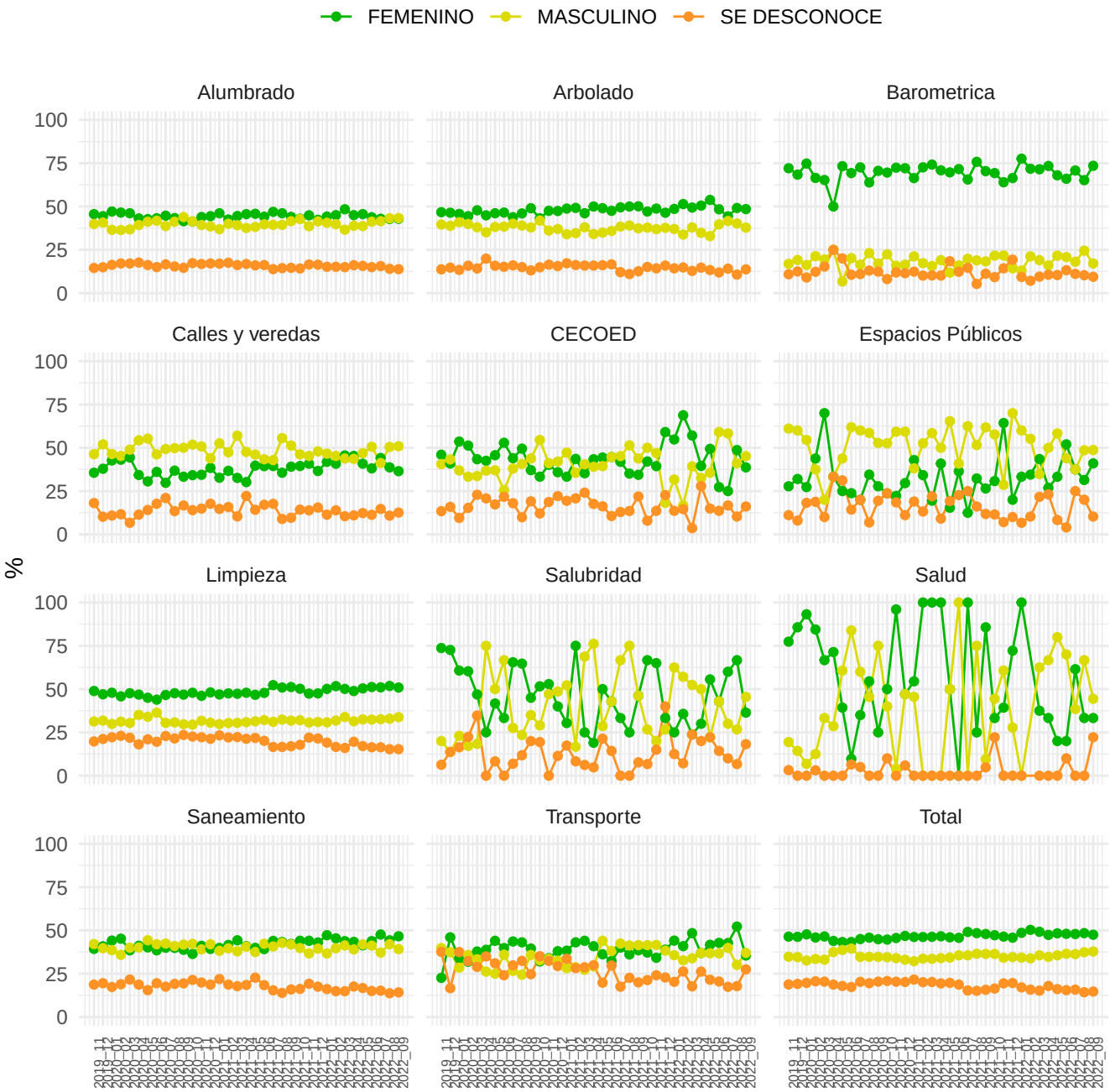



Figura 7: Evolución por área de los porcentajes de problemas asociados a cada sexo.