Análisis SUR

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

Agosto, 2023

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-Agosto-2023 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 31-Agosto-2023 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 31-Agosto-2023 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 31-Agosto-2023 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/08/2023 al 31/08/2023) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/08/2023 al 31/08/2023) 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-Agosto-2023

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	9714	15531	25245	38	62
Desarrollo Social	86	5317	5403	2	98
Desarrollo Urbano	3983	22937	26920	15	85
Movilidad	1083	3267	4350	25	75
Municipios	131	224	355	37	63
Secretaria General	3332	259	3591	93	7
TOTAL	18329	47535	65864	28	72

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-Agosto-2023

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2012	0	6	6
	2013	0	5	5
	2014	0	16	16
	2015	11	12	23
	2016	0	64	64
	2017	4	55	59
	2018	145	430	575
	2019	277	787	1064
	2020	270	1498	1768
	2021	1130	2335	3465
	2022	2777	4732	7509
	2023	5100	5591	10691
Desarrollo Social	2016	0	3	3
	2017	0	5	5
	2018	0	810	810
	2019	4	1153	1157
	2020	9	530	539
	2021	13	481	494
	2022	23	821	844
	2023	37	1514	1551
Desarrollo Urbano	2013	0	5	5
	2014	0	77	77
	2015	0	155	155
	2016	1	204	205
	2017	6	361	367
	2018	69	1200	1269
	2019	98	1872	1970
	2020	161	2578	2739
	2021	281	4178	4459
	2022	1158	5869	7027
	2023	2209	6438	8647
Movilidad	2012	0	15	15
	2013	0	12	12
	2014	1	20	21
	2015	5	20	25
	2016	0	52	52
	2017	0	48	48
	2018	4	363	367
	2019	14	480	494
	2020	71	263	334
	2021	230	414	644
	2022	326	582	908
	2023	432	998	1430
Municipios	2013	0	1	1
	2017	1	1	2
	2018	0	1	1
	2019	0	2	2
	2020	0	2	2
	2022	2	9	11
	2023	128	208	336
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	321	18	339
	2023	2818	226	3044
TOTAL	—	18329	47535	65864

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-Agosto-2023

Área	**Cant. Ingresados**	**Cant. En Proceso**	**Total Abiertos**	**% Ingresados**	**% En Proceso**
Acoso sexual	9	20	29	31	69
Alumbrado	77	5235	5312	1	99
Arbolado	3110	16751	19861	16	84
Barometrica	130	223	353	37	63
CECOED	780	218	998	78	22
Calles y veredas	1104	1536	2640	42	58
Convivencia Departamental	2543	21	2564	99	1
Espacios Publicos	772	327	1099	70	30
Limpieza	9471	10527	19998	47	53
Salubridad	1	130	131	1	99
Salud	85	5187	5272	2	98
Saneamiento	244	5004	5248	5	95
Transporte	3	2356	2359	0	100
TOTAL	18329	47535	65864	28	72

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-Agosto-2023

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2023**	9	20	29
Alumbrado	**2016**	0	19	19
	2017	0	48	48
	2018	0	127	127
	2019	0	326	326
	2020	0	317	317
	2021	0	813	813
	2022	0	1576	1576
	2023	77	2009	2086
Arbolado	**2014**	0	74	74
	2015	0	154	154
	2016	1	184	185
	2017	6	308	314
	2018	52	1008	1060
	2019	61	1490	1551
	2020	57	2221	2278
	2021	147	3302	3449
	2022	868	4053	4921
	2023	1918	3957	5875
Barometrica	**2013**	0	1	1
	2017	0	1	1
	2018	0	1	1
	2019	0	2	2
	2020	0	2	2
	2022	2	8	10
	2023	128	208	336
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	321	18	339
	2023	266	185	451
Calles y veredas	**2012**	0	15	15
	2013	0	17	17
	2014	1	23	24
	2015	5	21	26
	2016	0	53	53
	2017	0	52	52
	2018	4	177	181
	2019	14	102	116
	2020	71	72	143
	2021	230	123	353
	2022	326	342	668
	2023	453	539	992
Convivencia Departamental	**2023**	2543	21	2564
Espacios Publicos	**2018**	17	17	34
	2019	37	26	63
	2020	104	32	136
	2021	134	52	186
	2022	290	44	334
	2023	190	156	346
Limpieza	**2016**	0	1	1
	2017	4	42	46
	2018	142	339	481
	2019	273	526	799
	2020	256	1036	1292
	2021	1127	1768	2895
	2022	2746	3636	6382
	2023	4923	3179	8102
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	19	19
	2023	1	109	110
Salud	**2016**	0	3	3
	2017	0	5	5
	2018	0	810	810
	2019	4	1153	1157
	2020	9	530	539
	2021	13	479	492
	2022	23	802	825
	2023	36	1405	1441
Saneamiento	**2012**	0	6	6
	2013	0	5	5
	2014	0	16	16
	2015	11	12	23
	2016	0	63	63
	2017	1	13	14
	2018	3	91	94
	2019	4	261	265
	2020	14	462	476
	2021	3	567	570
	2022	31	1096	1127
	2023	177	2412	2589
Transporte	**2017**	0	1	1
	2018	0	234	234
	2019	0	408	408
	2020	0	199	199
	2021	0	302	302
	2022	0	437	437
	2023	3	775	778
TOTAL	**—**	18329	47535	65864

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/08/2023 al 31/08/2023, 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 01/08/2023 al 31/08/2023.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/08/2023 al 31/08/2023. 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 01/08/2023 al 31/08/2023.

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 01/08/2023 al 31/08/2023. 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 (01/08/2023 al 31/08/2023)

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	6987	5438	3572	51	78
Desarrollo Social	379	489	31	8	129
Desarrollo Urbano	3152	3371	1610	51	107
Movilidad	571	431	100	18	75
Municipios	210	127	58	28	60
Secretaria General	770	148	40	5	19
TOTAL	12069	10004	5411	45	83

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/08/2023 al 31/08/2023)

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	10	3	1	10	30
Alumbrado	1810	2243	1167	64	124
Arbolado	1097	934	351	32	85
Barometrica	210	127	58	28	60
CECOED	349	145	39	11	42
Calles y veredas	391	353	122	31	90
Convivencia Departamental	411	0	0	0	0
Espacios Publicos	110	64	36	33	58
Limpieza	4618	3379	2145	46	73
Salubridad	108	103	23	21	95
Salud	271	386	8	3	142
Saneamiento	2369	2059	1427	60	87
Transporte	315	208	34	11	66
TOTAL	12069	10004	5411	45	83

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)

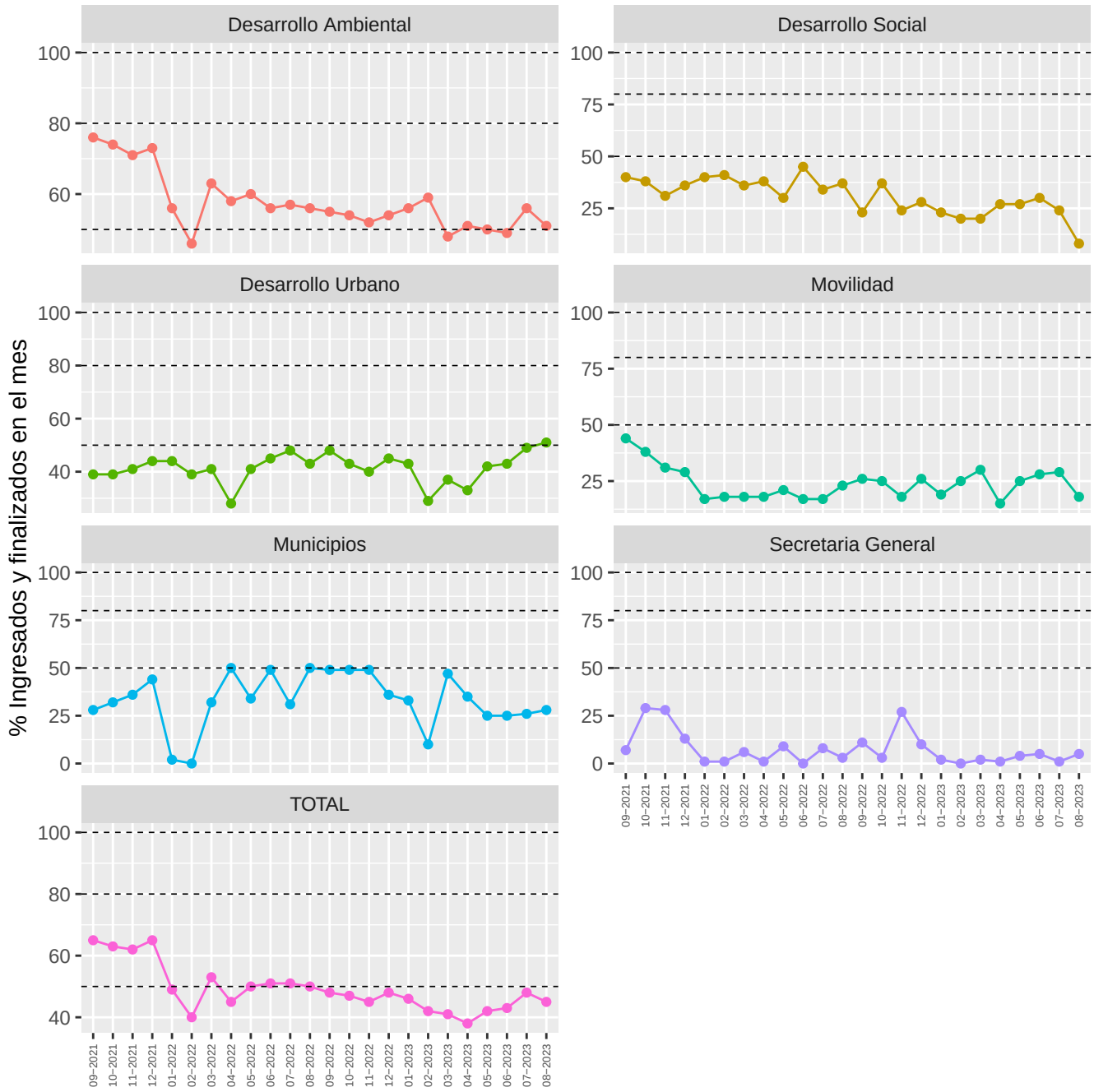
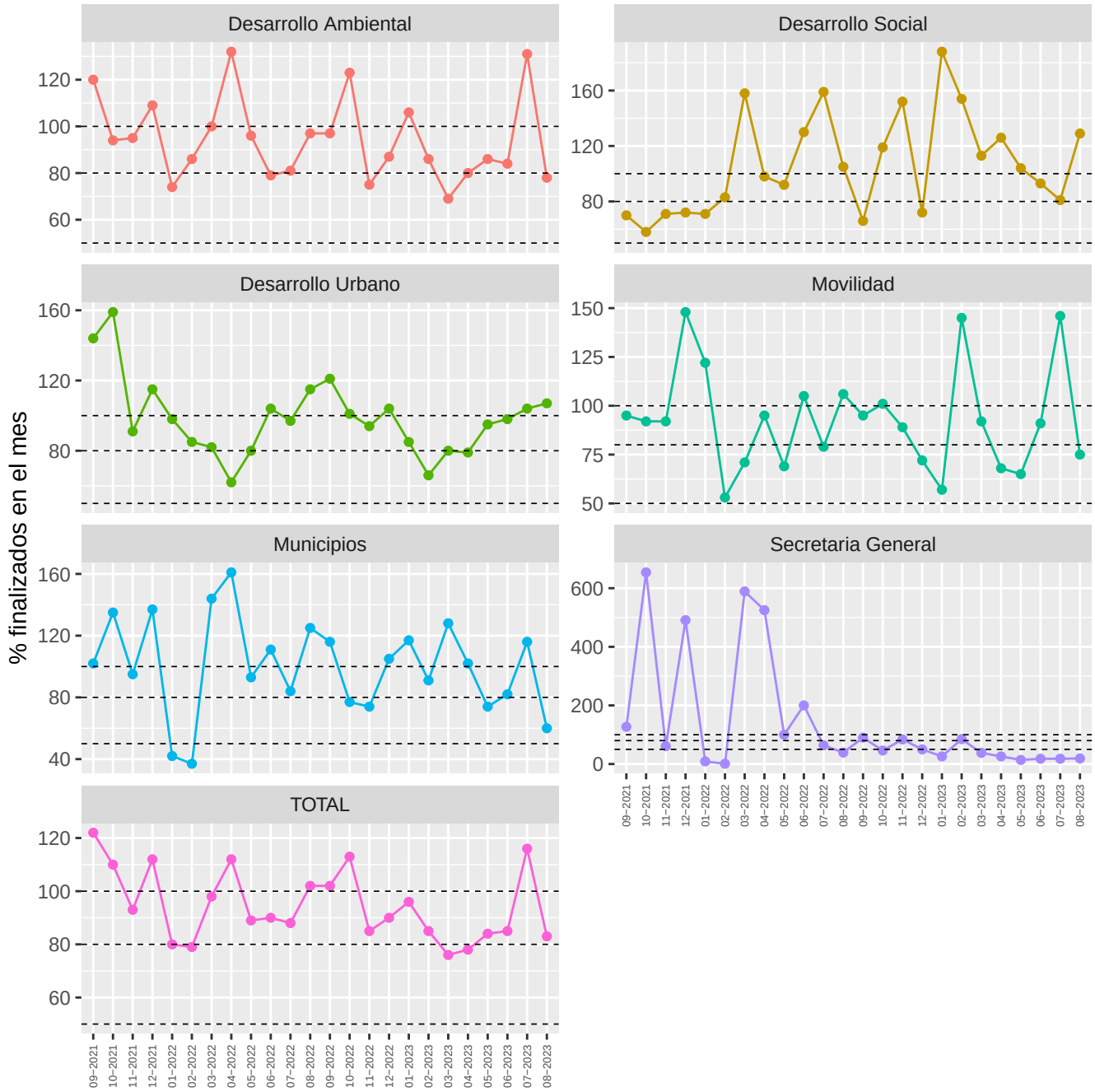


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

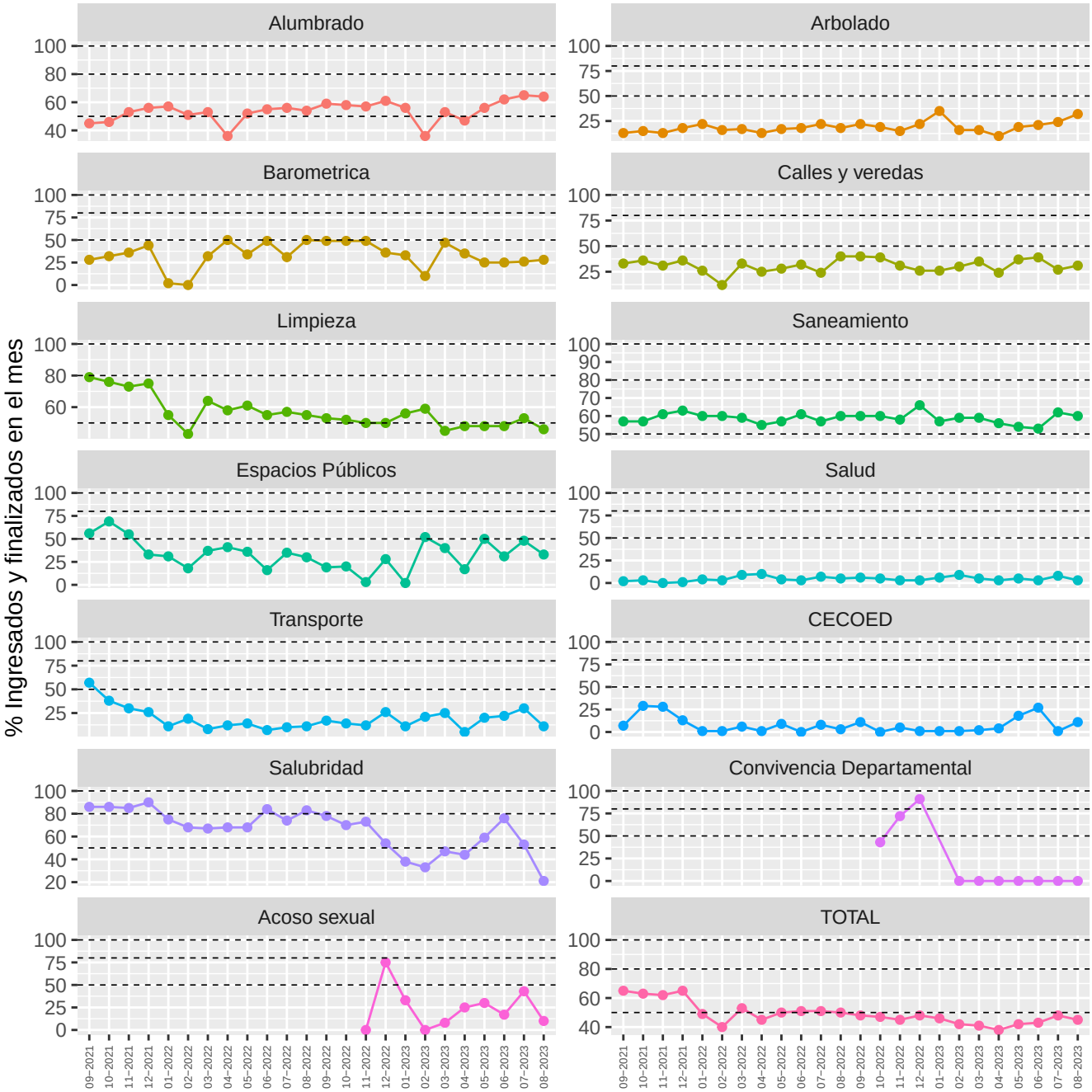
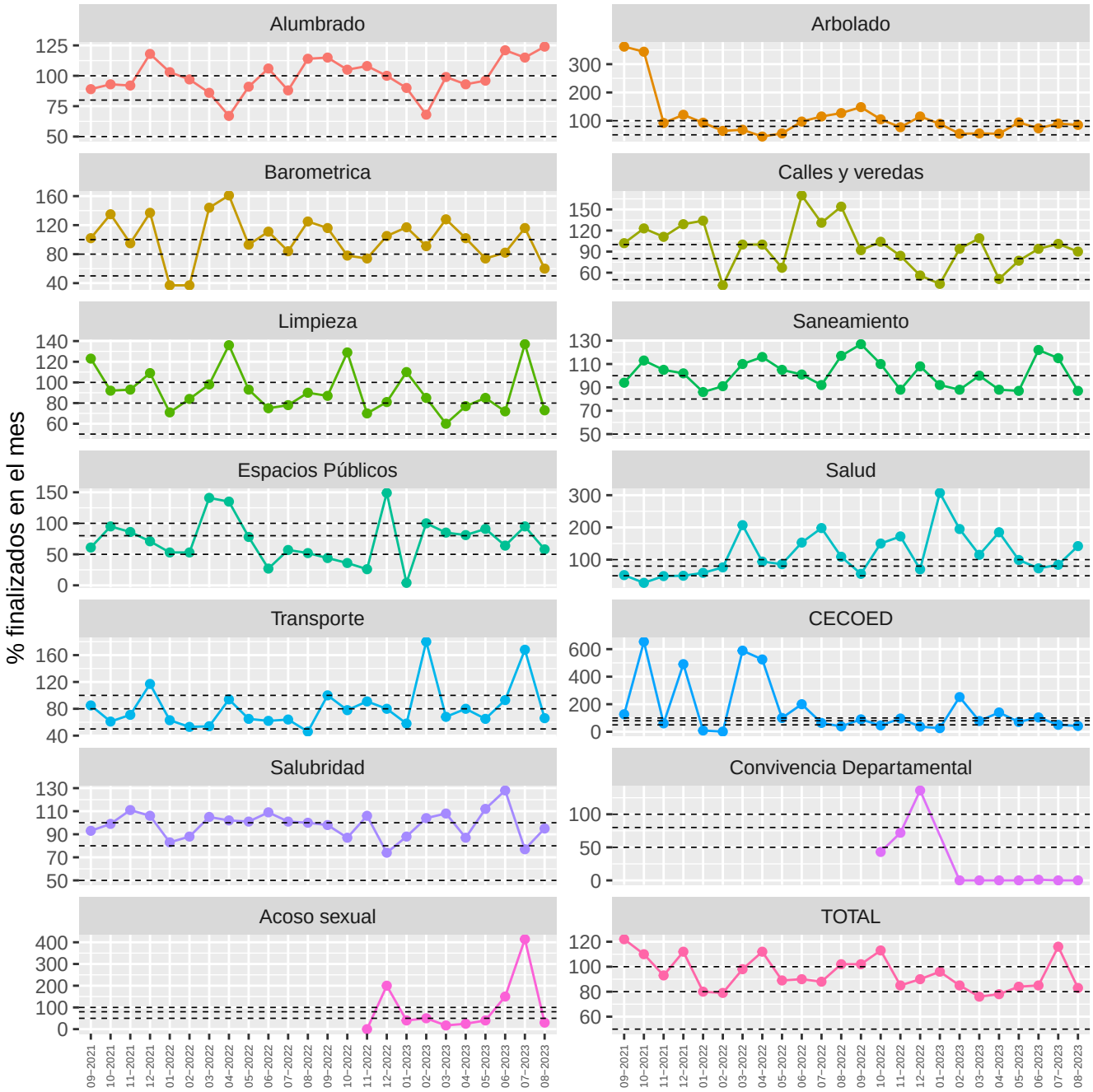


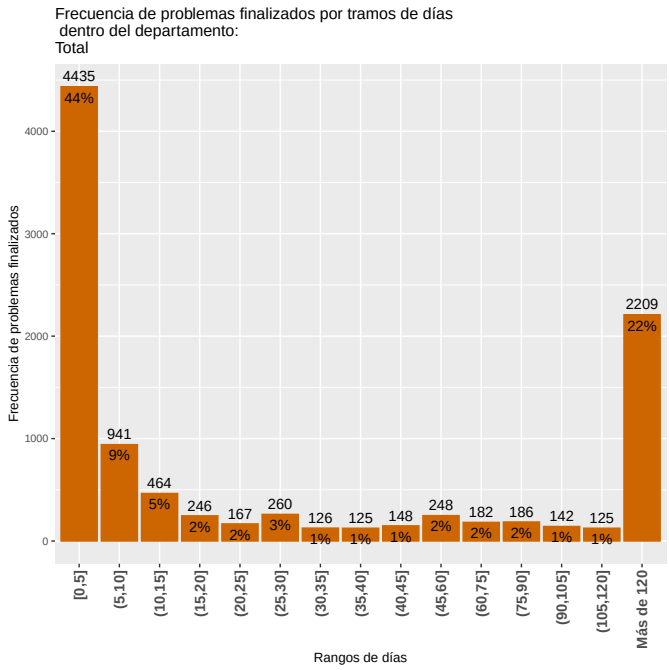
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

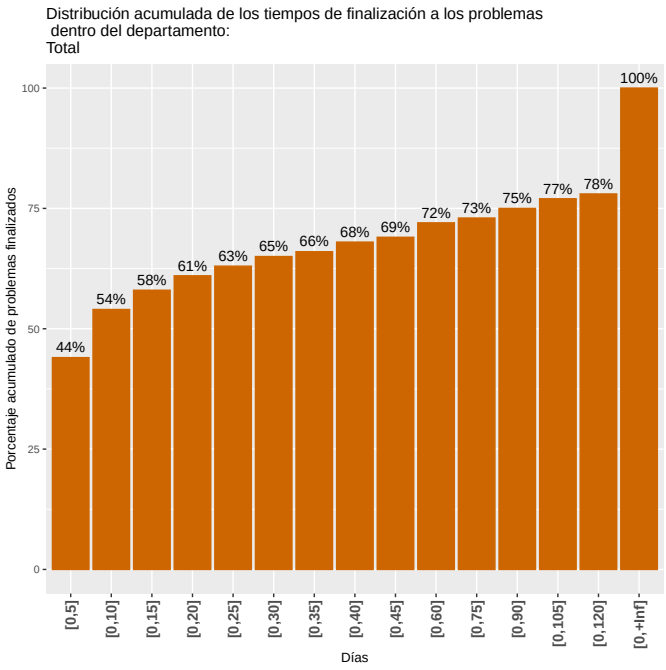


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/08/2023 al 31/08/2023), 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.





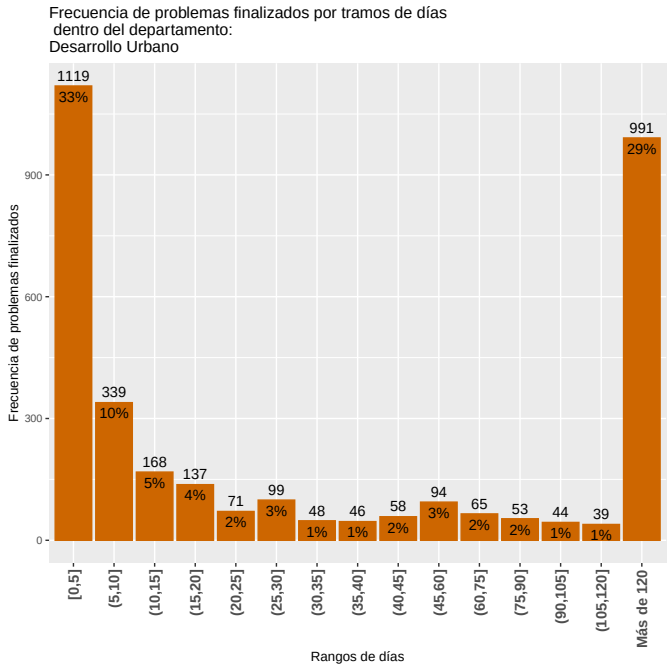
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

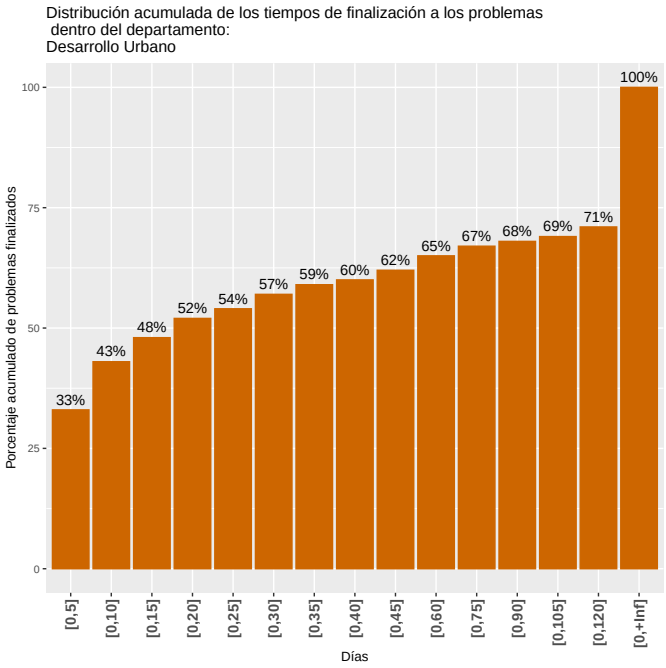
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

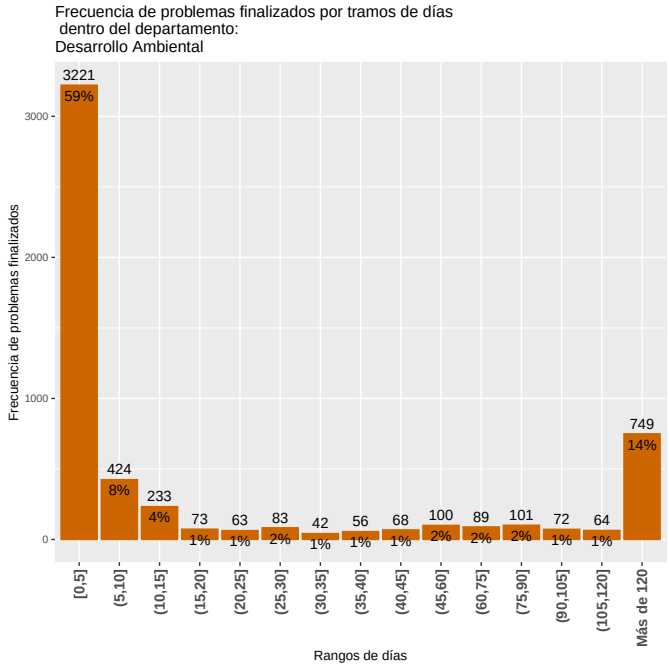
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	1	4	73	29	3255	5438
Desarrollo Social	0	35	173	792	1784	2598	489
Desarrollo Urbano	0	3	17	167	172	3153	3371
Movilidad	0	14	50	242	338	2384	431
Municipios	2	6	10	63	54	922	127
Secretaria General	1	8	10	22	22	225	148
Total	0	2	8	146	88	3255	10004

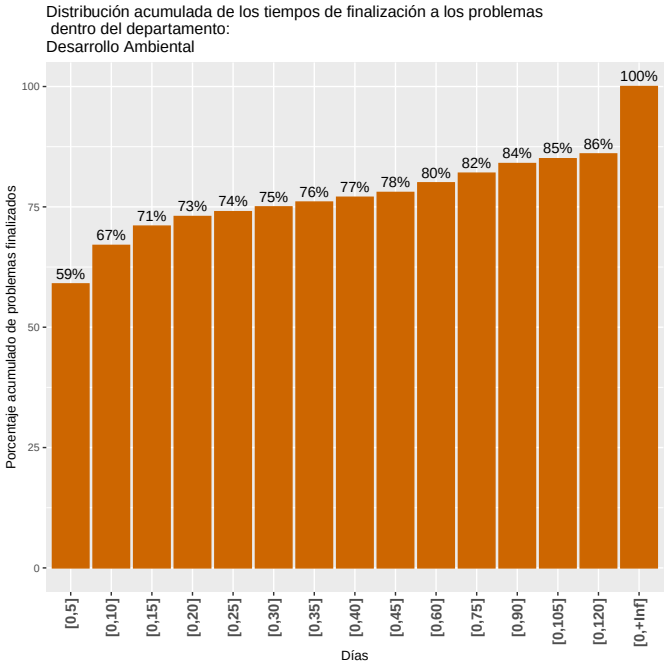
4.1.1 Desarrollo urbano



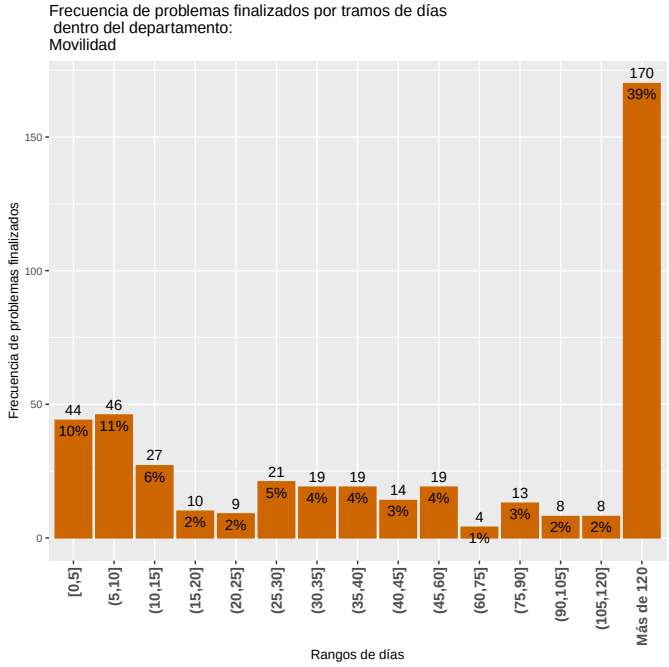


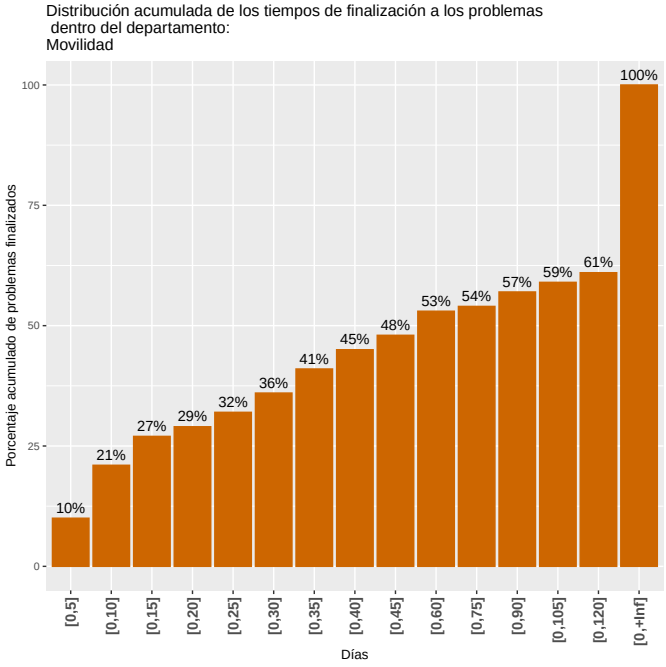
4.1.2 Desarrollo ambiental



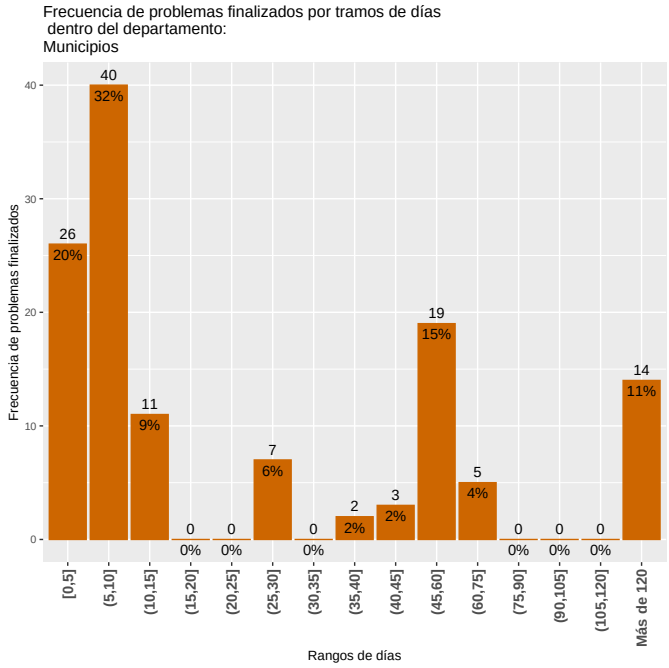


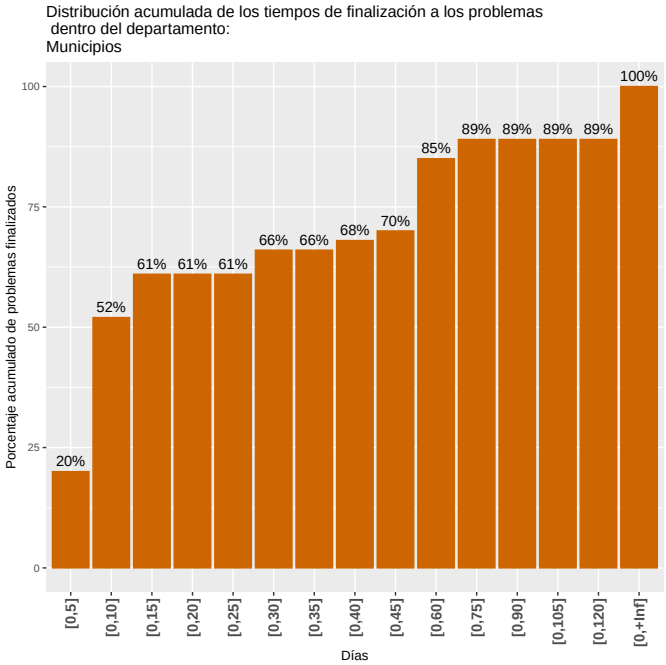
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





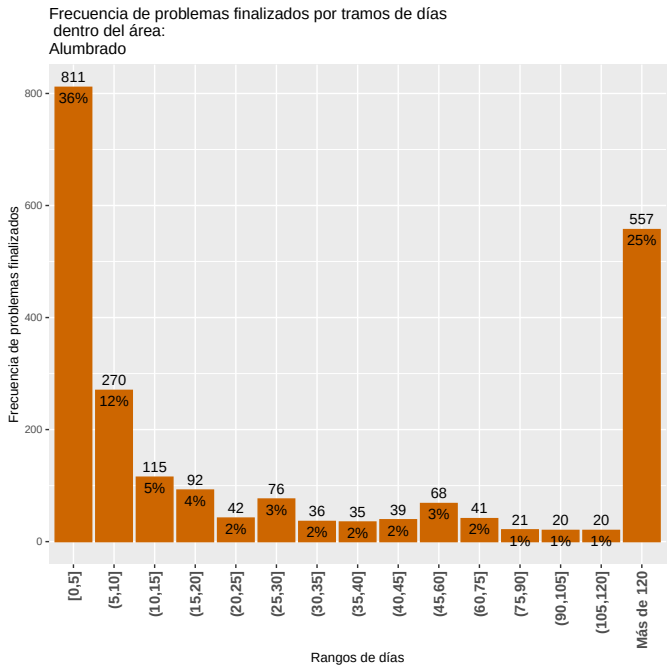
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

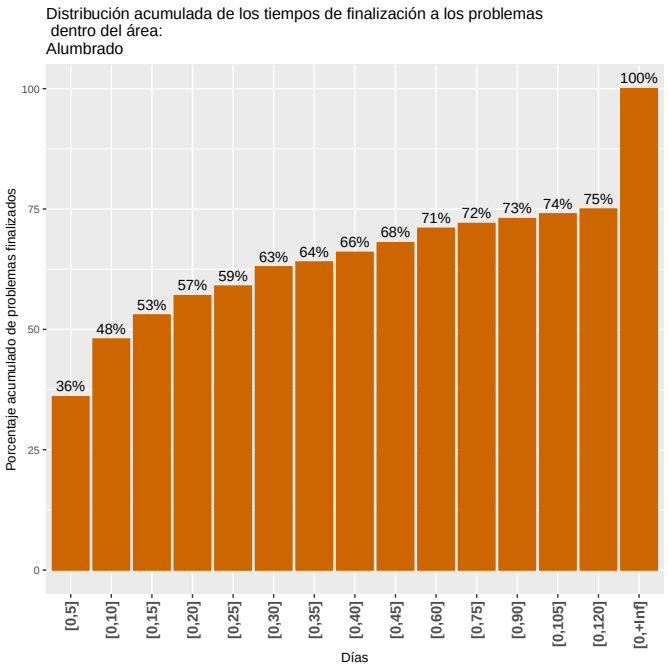
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

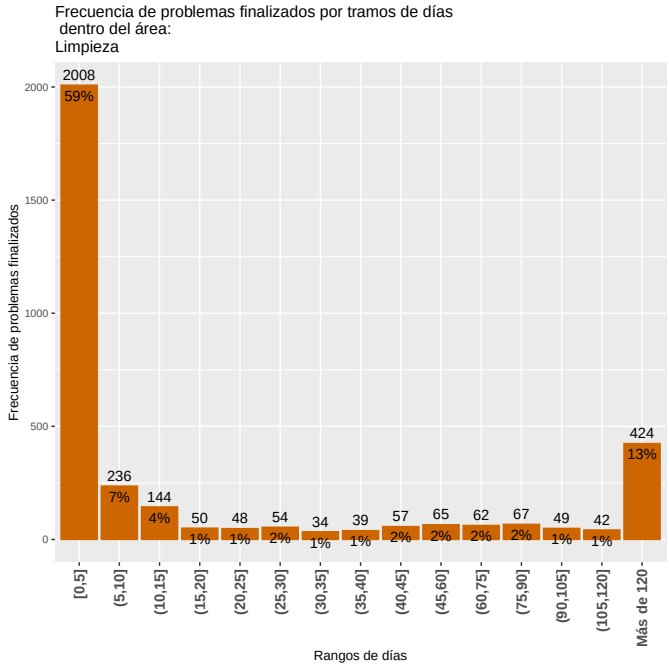
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Acoso sexual	15	18	21	22	26	30	3
Alumbrado	0	3	12	130	120	1644	2243
Arbolado	0	3	85	283	441	3153	934
Barometrica	2	6	10	63	54	922	127
Calles y veredas	0	8	25	237	244	2384	353
CECOED	1	8	10	22	22	225	145
Espacios Publicos	0	0	6	22	41	170	64
Limpieza	0	1	4	52	30	1834	3379
Salubridad	0	9	19	19	29	33	103
Salud	0	112	410	998	2226	2598	386
Saneamiento	0	1	4	108	28	3255	2059
Transporte	1	28	49	130	304	554	208
Total	0	2	8	146	88	3255	10004

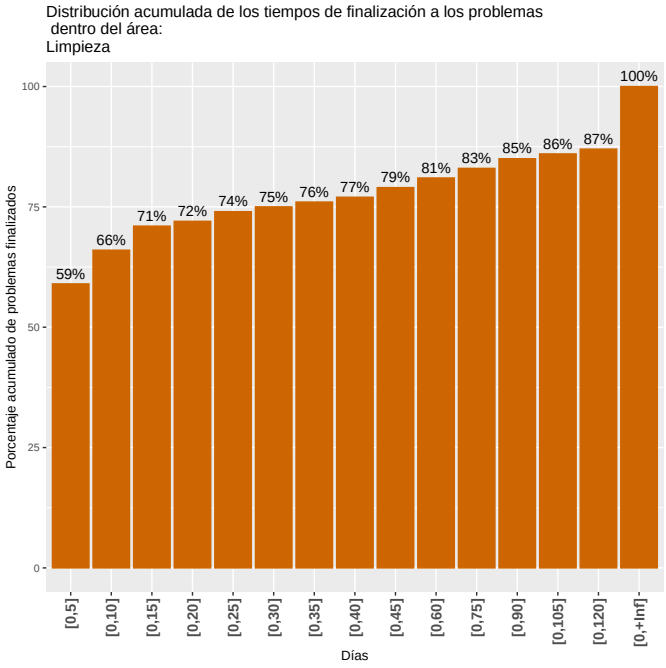
4.2.1 Alumbrado



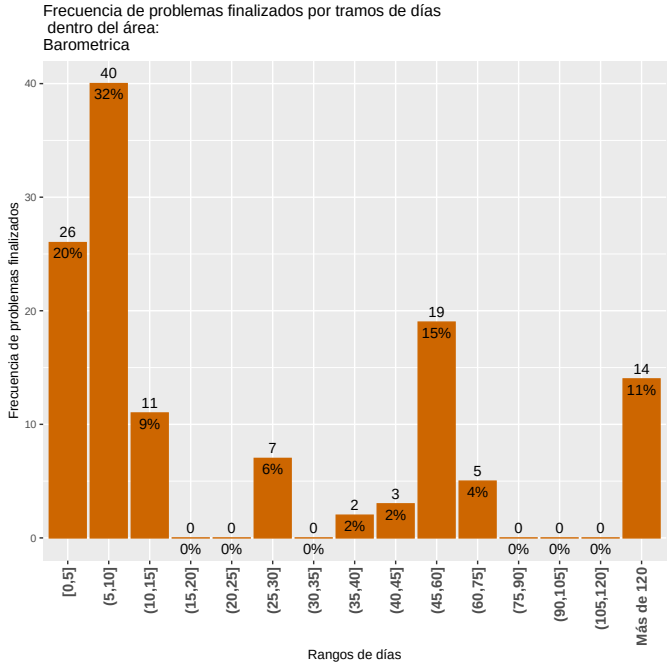


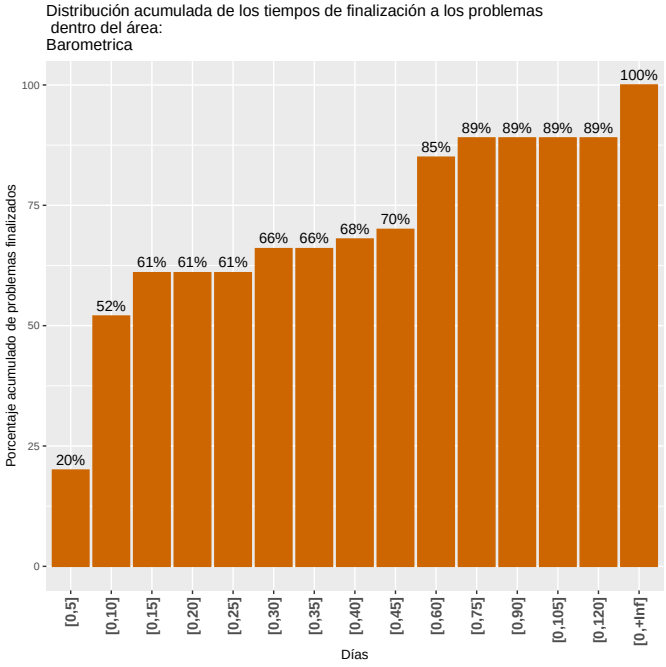
4.2.2 Limpieza



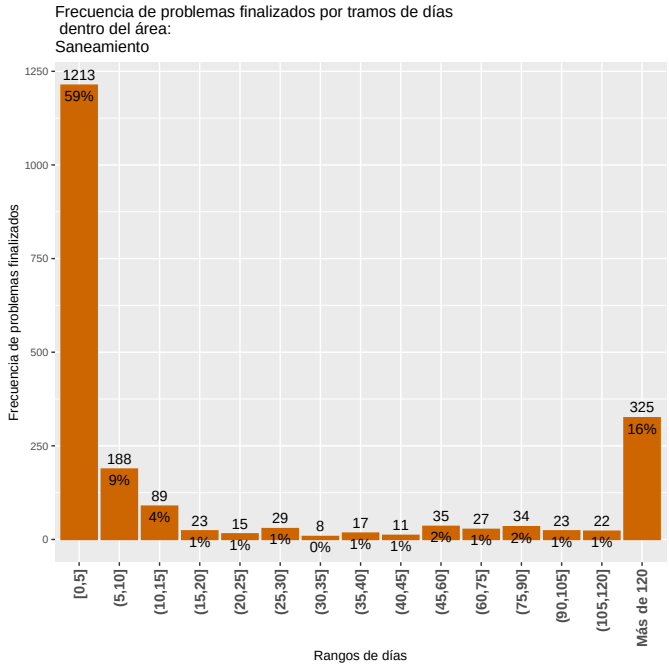


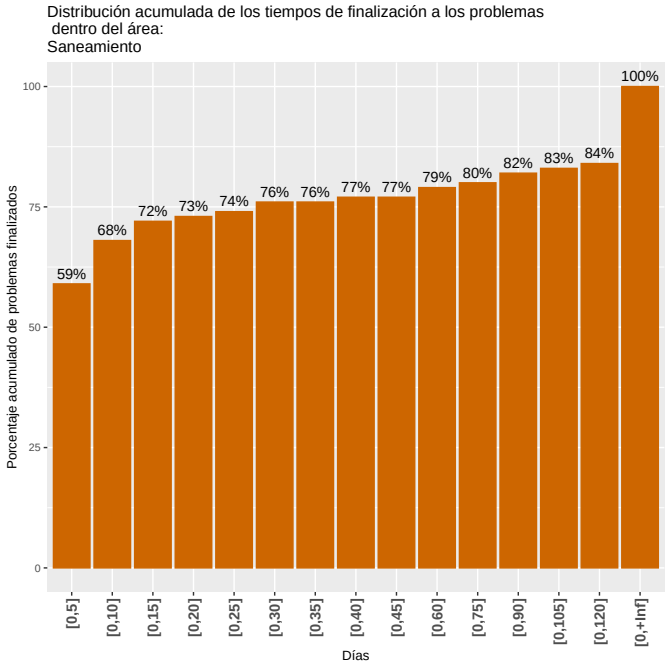
4.2.3 Barométrica



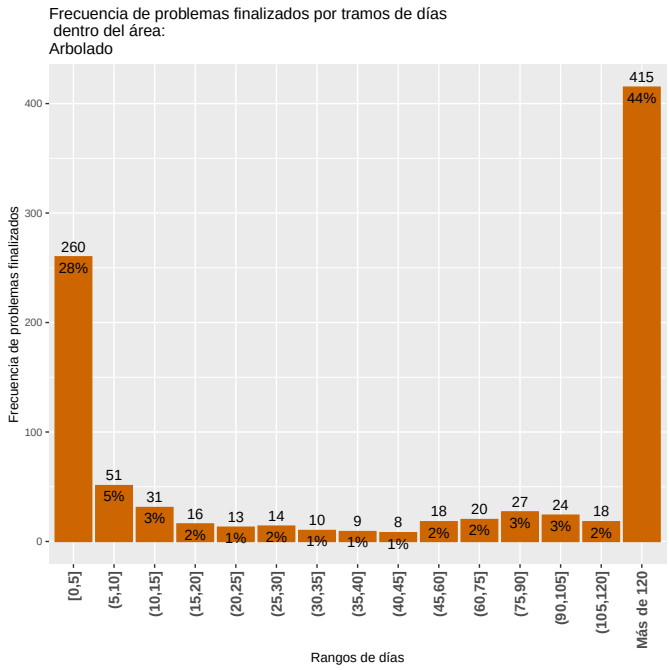


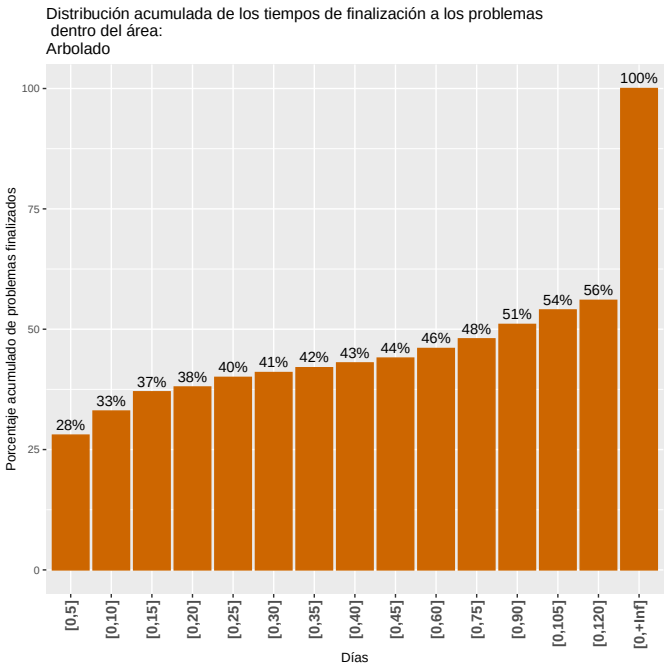
4.2.4 Saneamiento



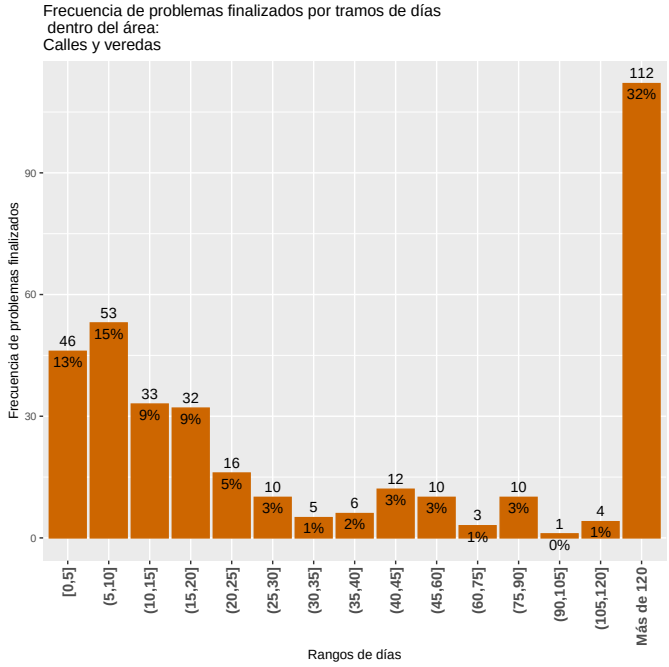


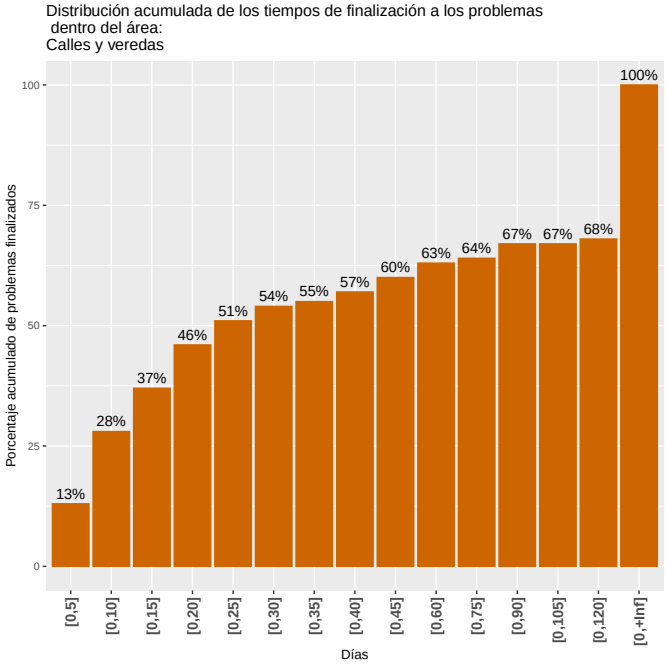
4.2.5 Arbolado



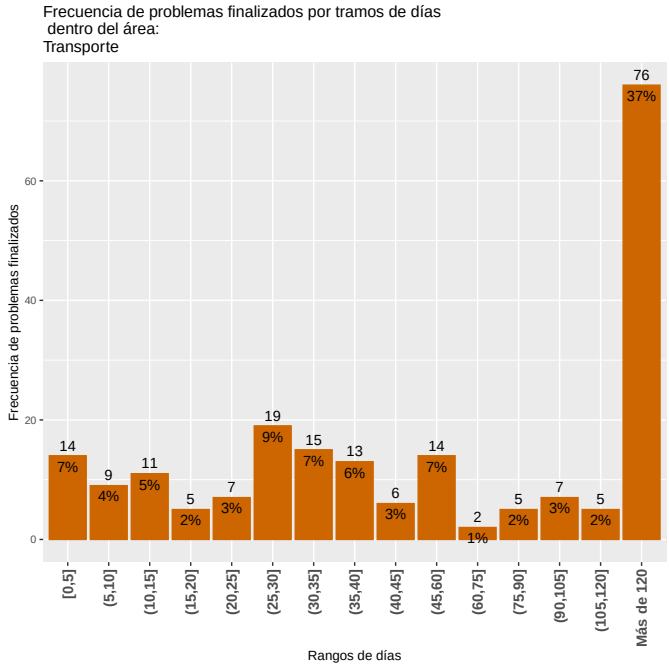


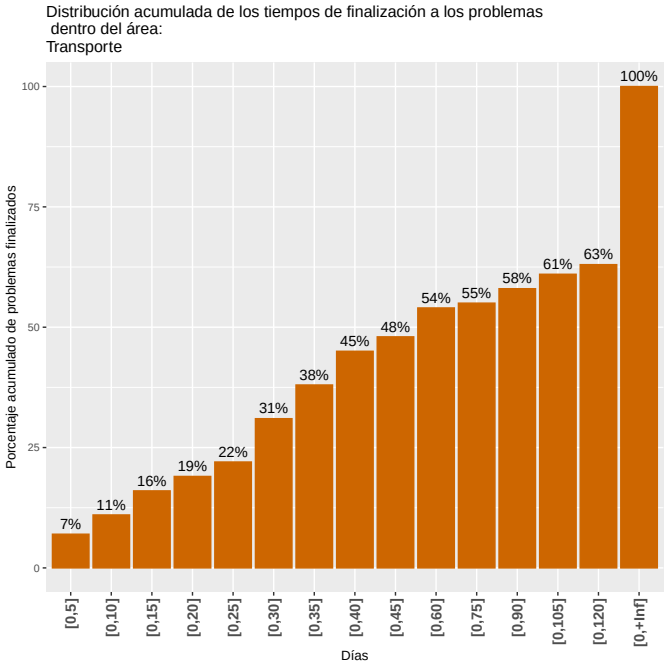
4.2.6 Calles y veredas



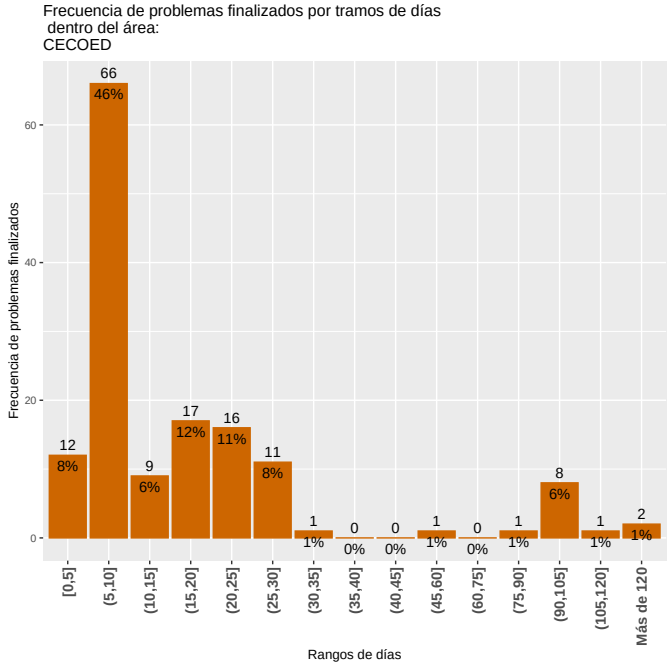


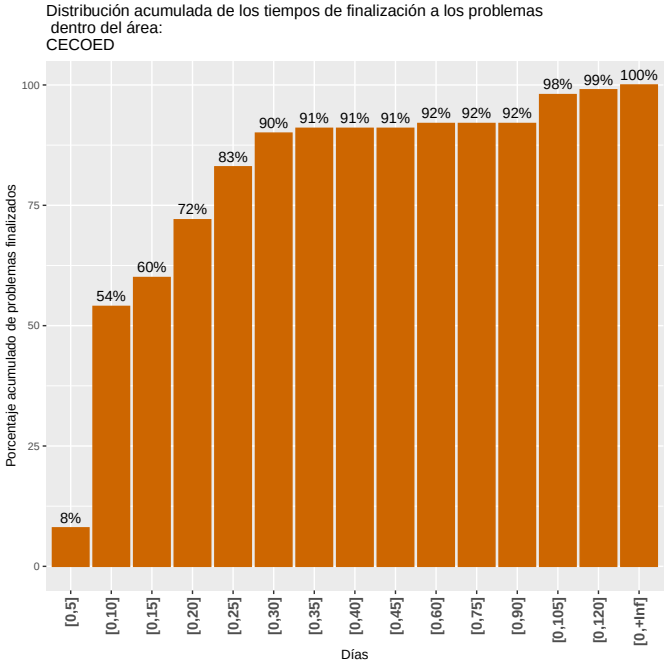
4.2.7 Transporte



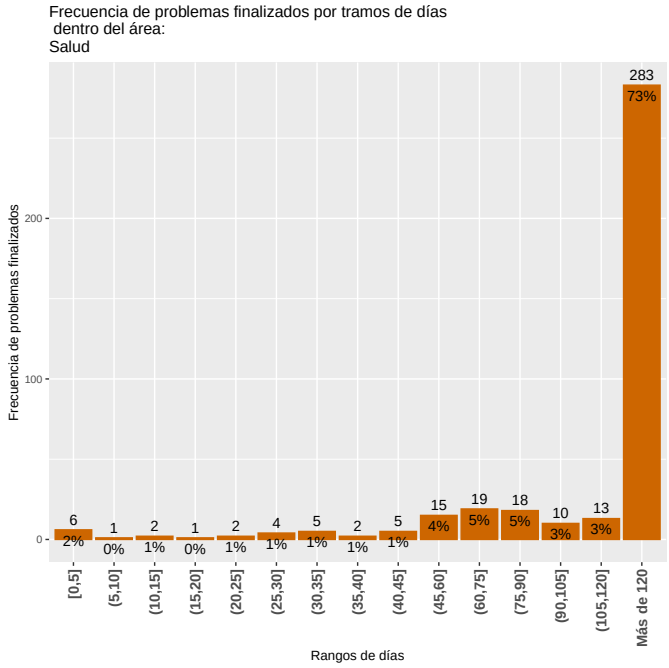


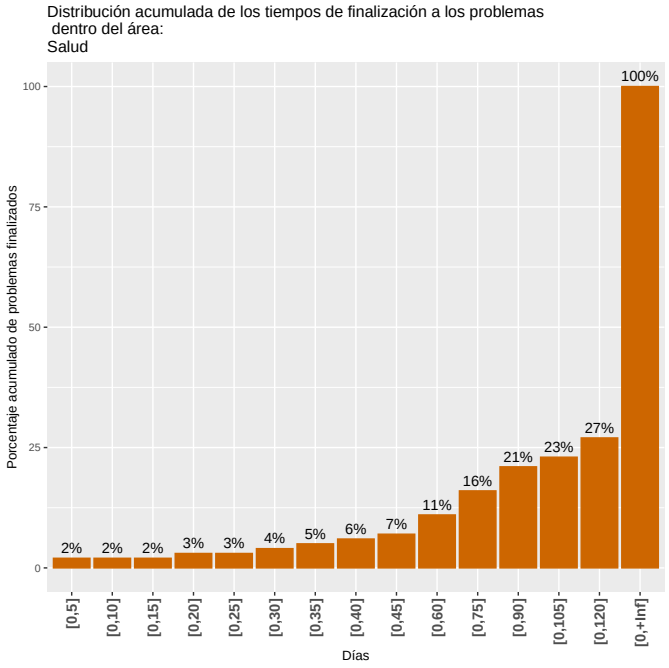
4.2.8 CECOED



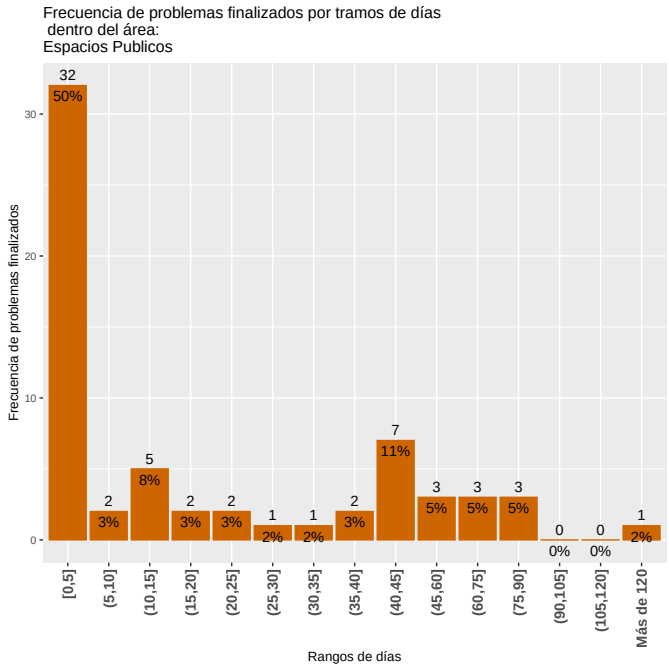


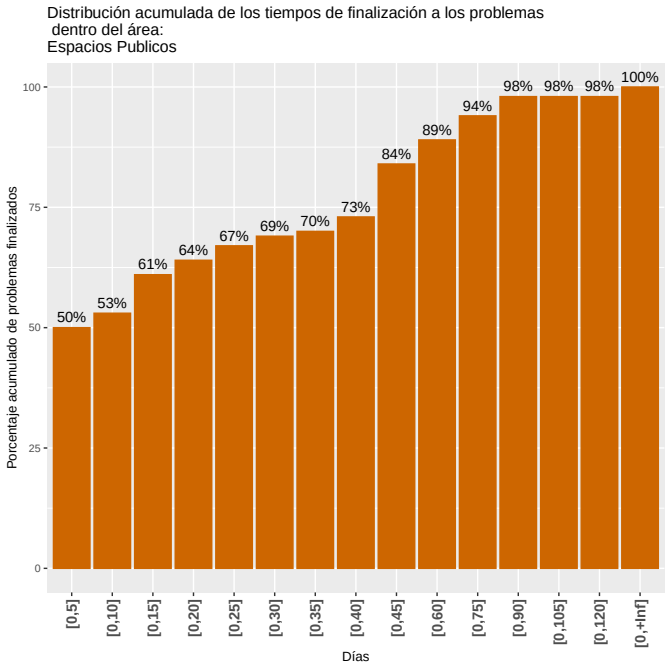
4.2.9 Salud



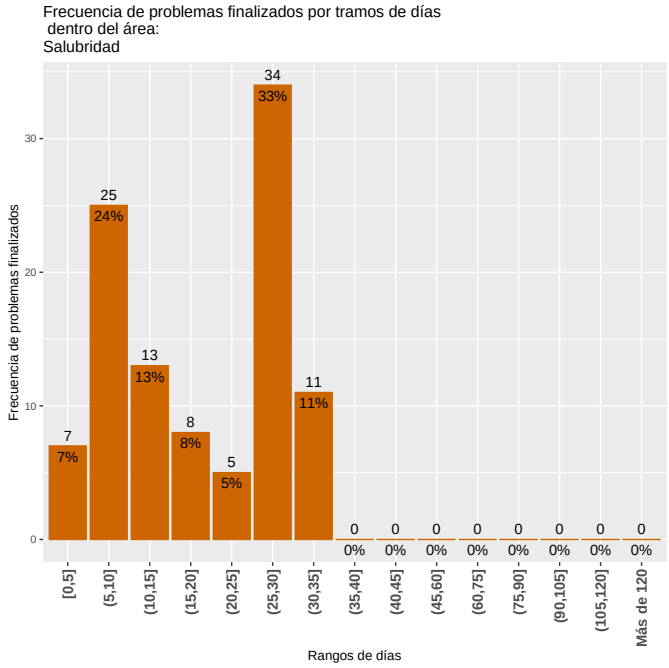


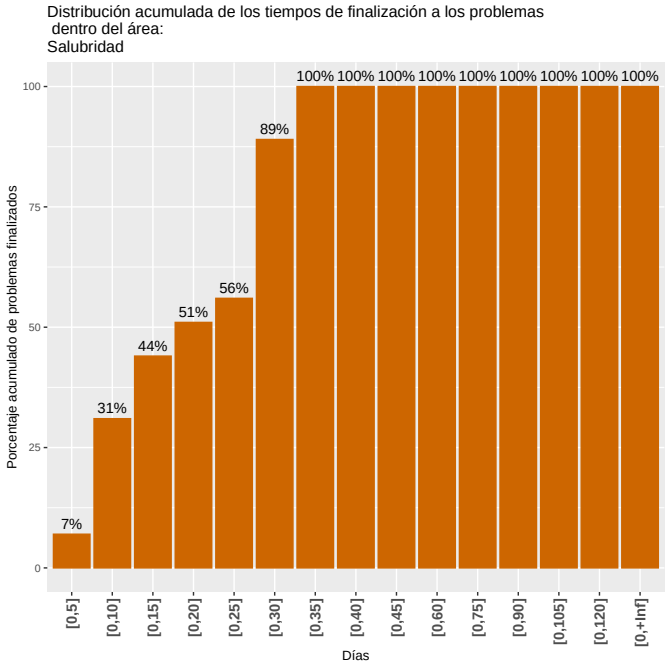
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

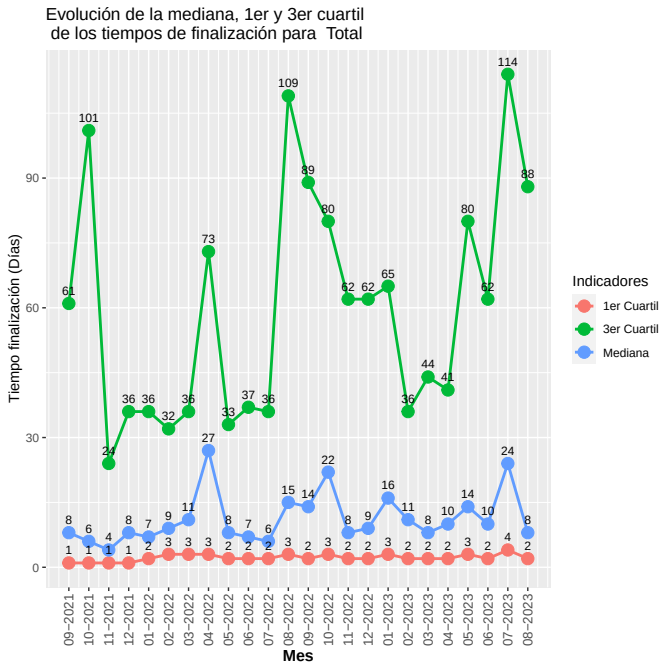


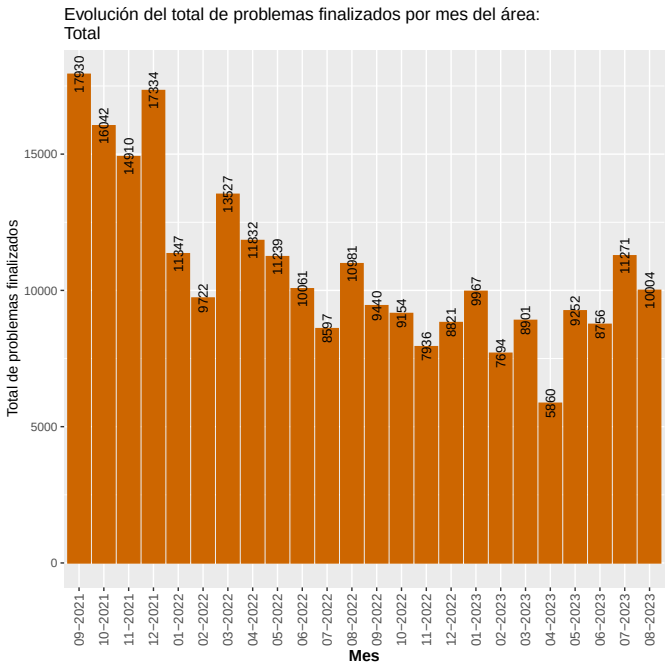


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

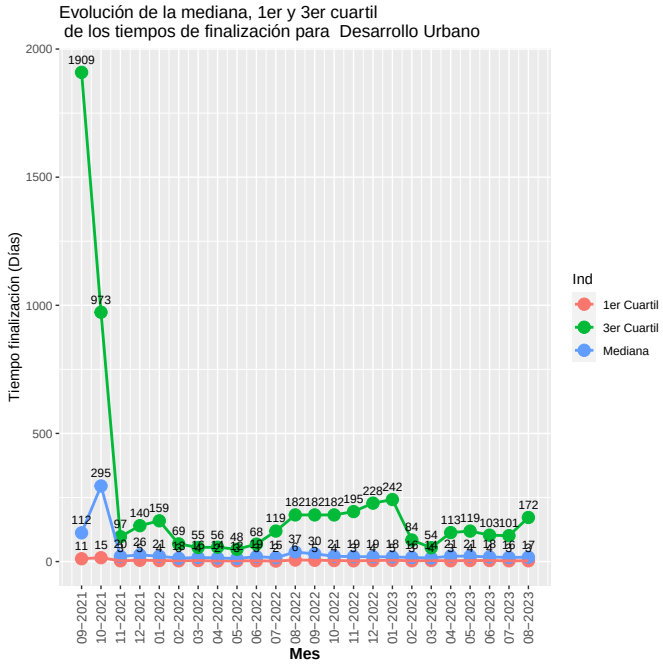
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

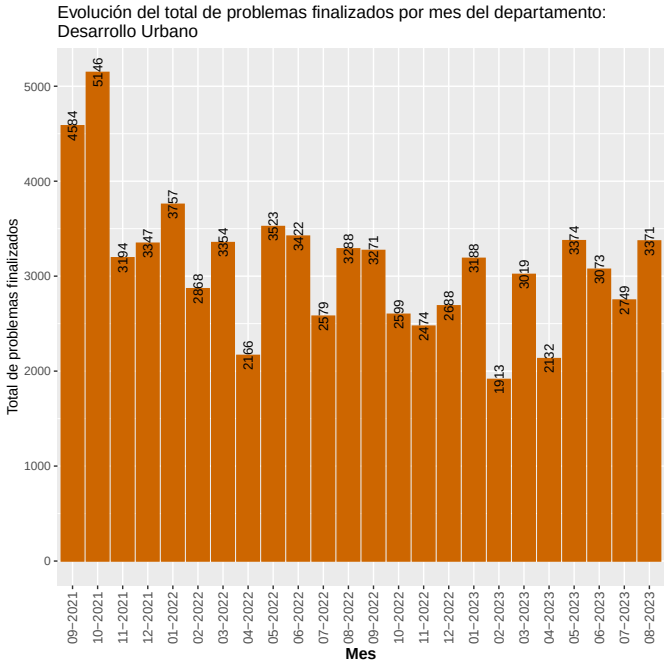




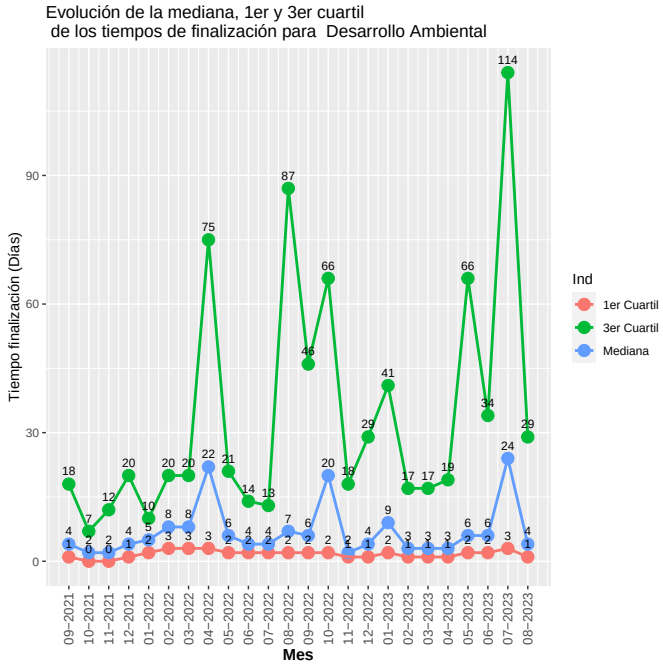
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

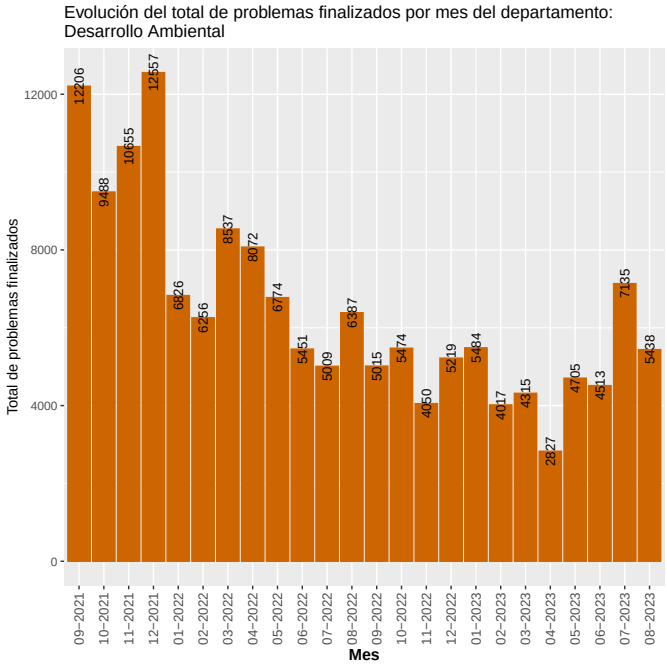
5.1.1 Desarrollo Urbano



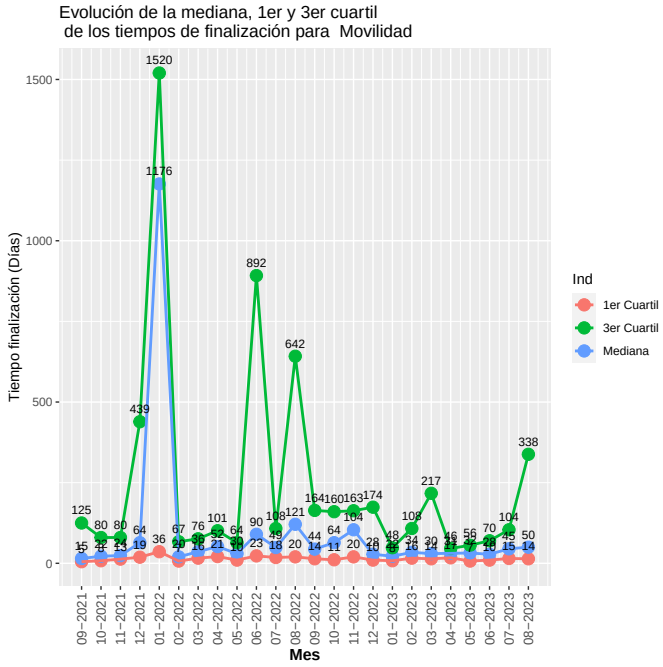


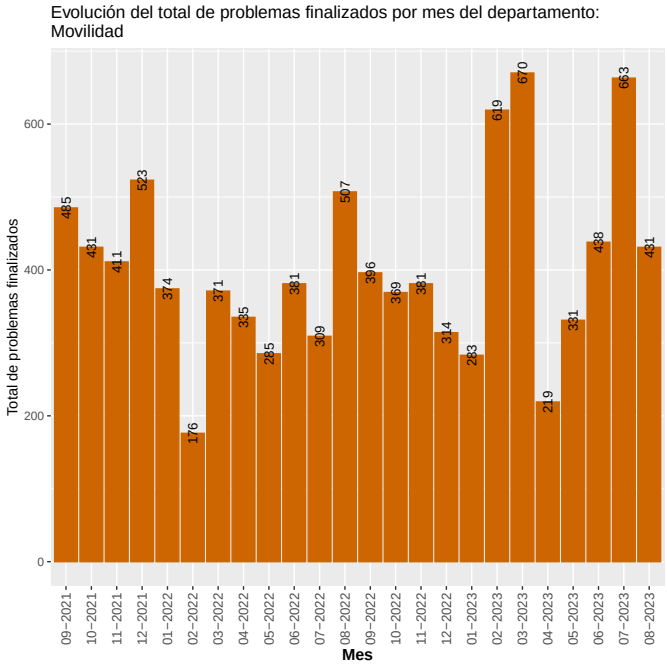
5.1.2 Desarrollo Ambiental



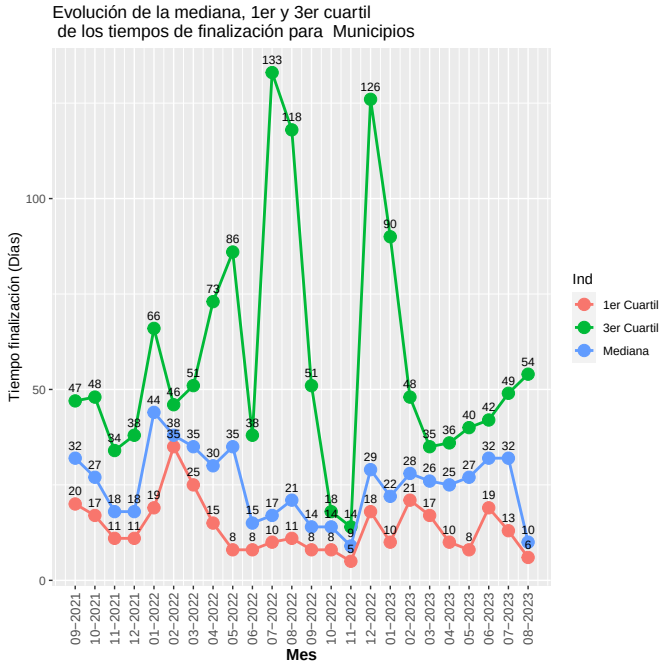


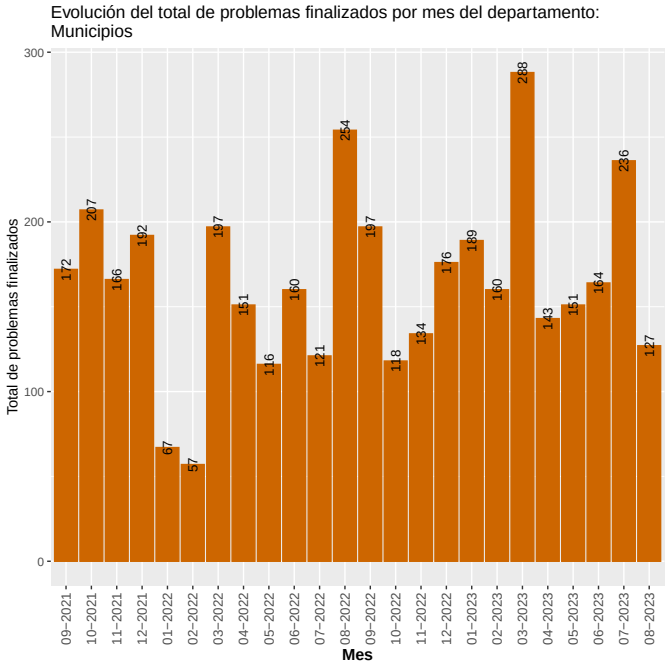
5.1.3 Movilidad





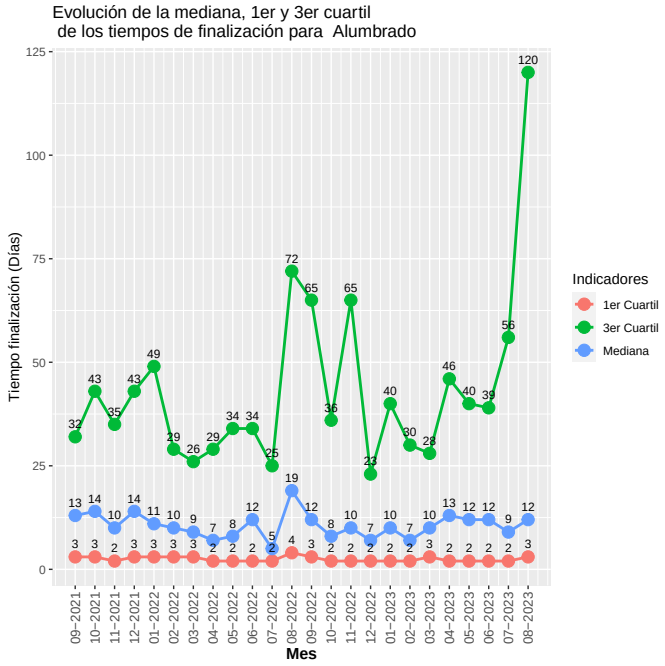
5.1.4 Municipios

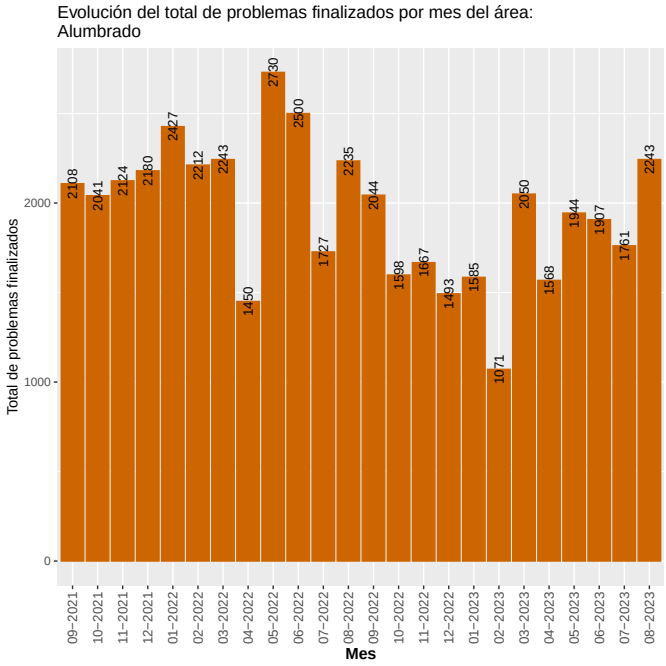




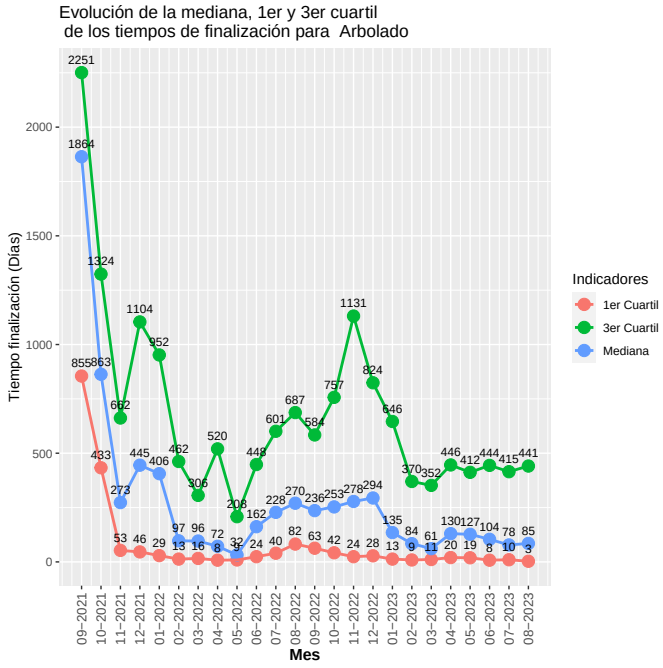
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

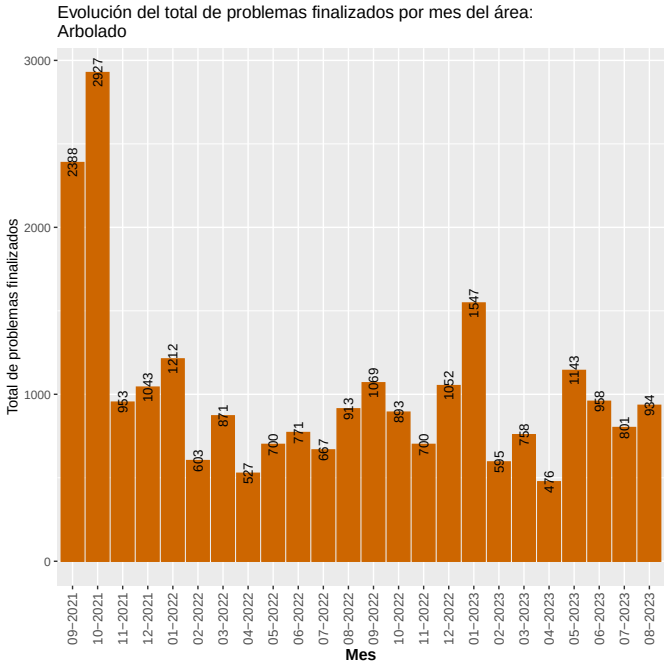
5.2.1 Alumbrado



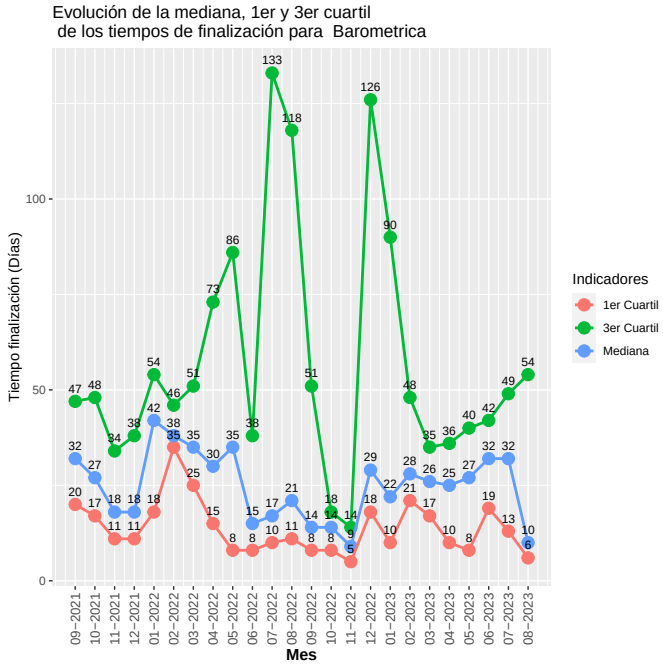


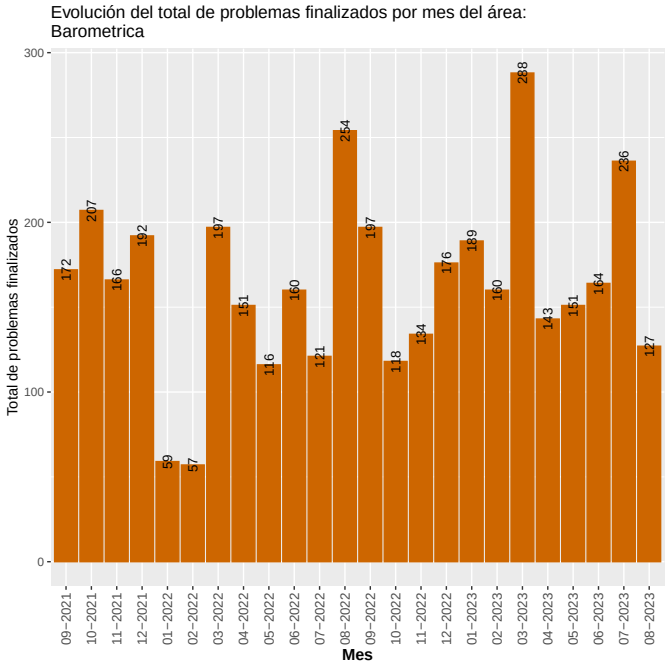
5.2.2 Arbolado



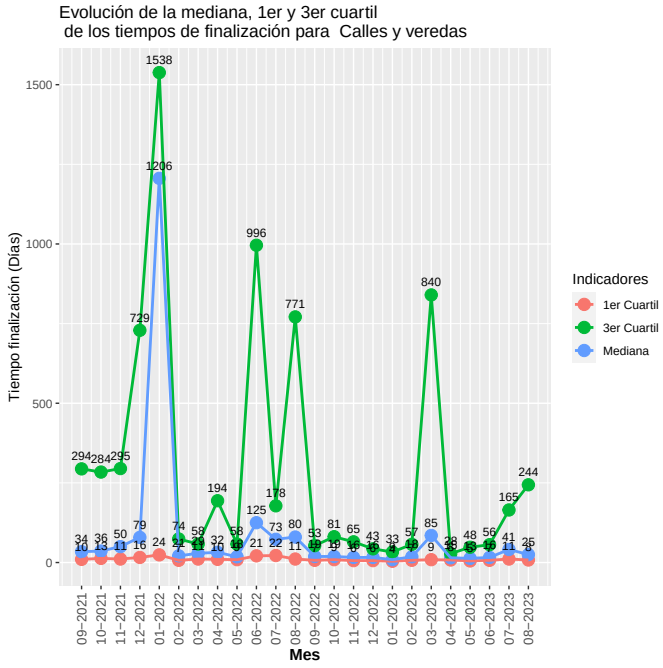


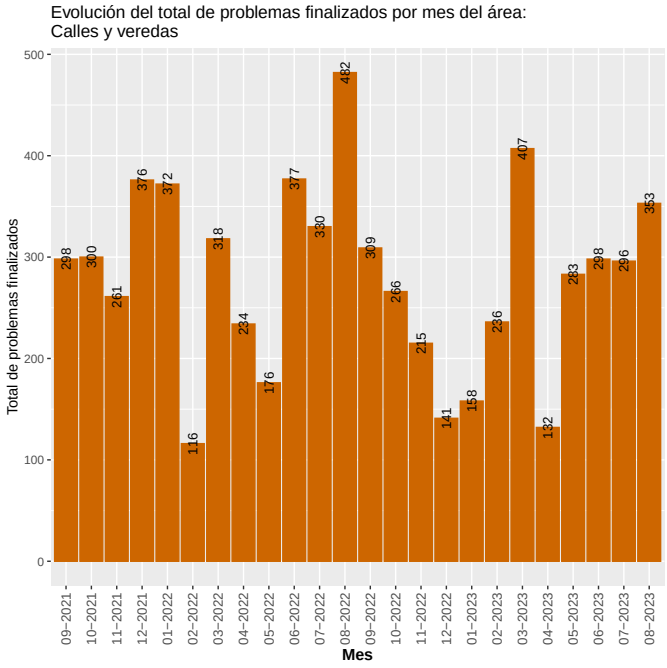
5.2.3 Barométrica



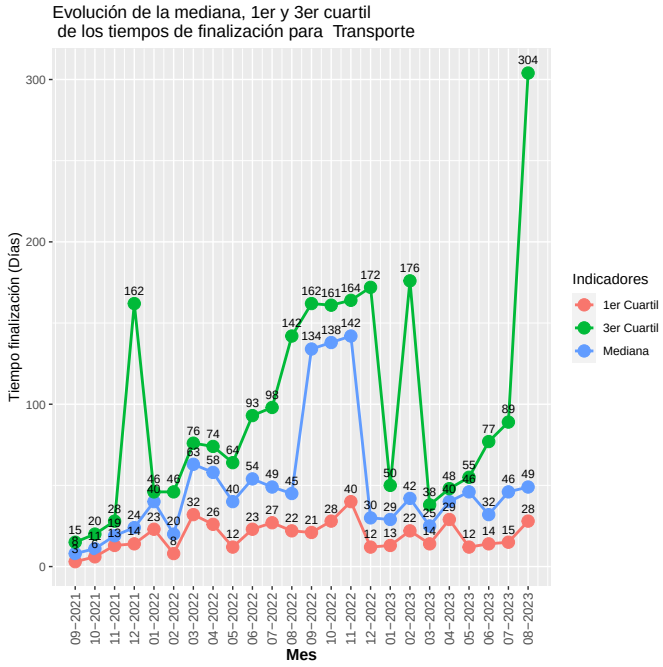


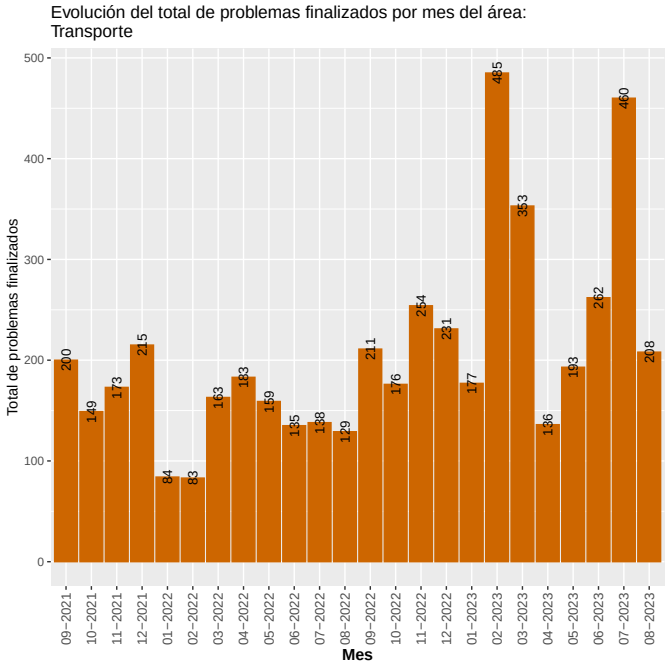
5.2.4 Calles y veredas



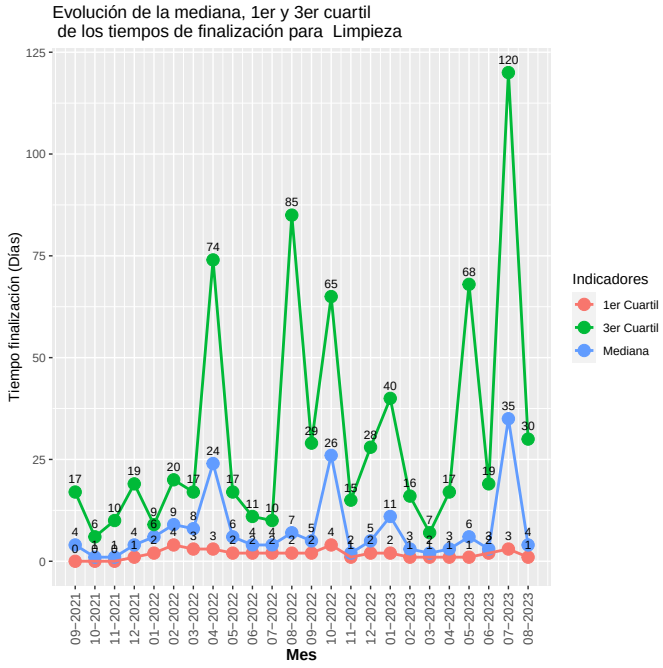


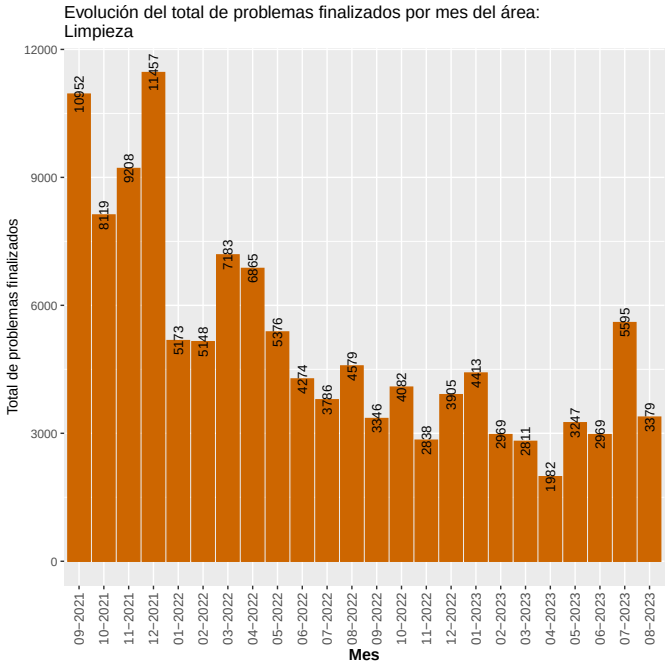
5.2.5 Transporte



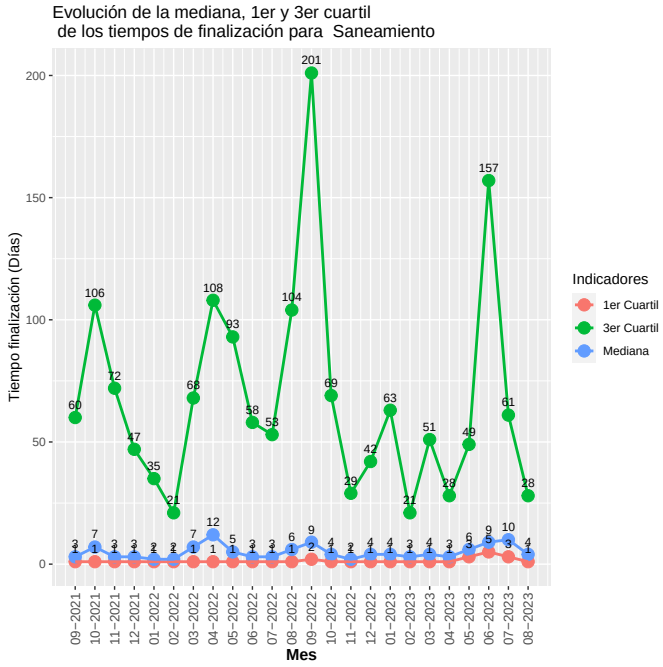


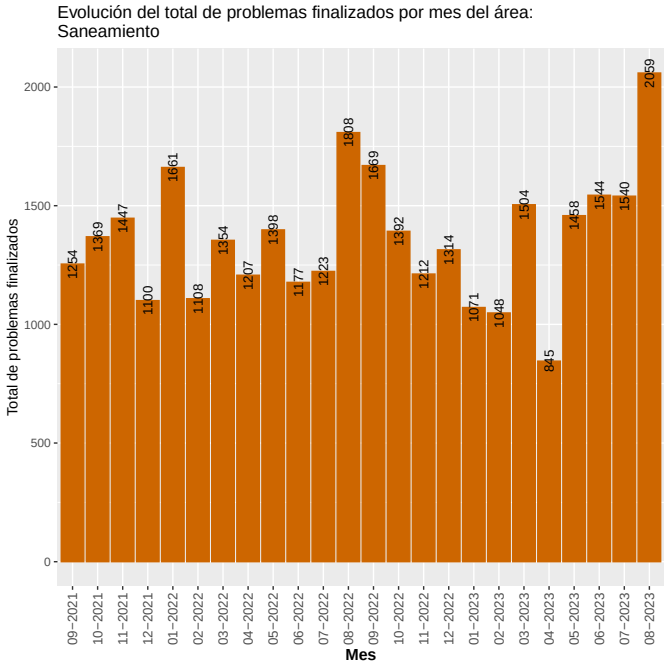
5.2.6 Limpieza



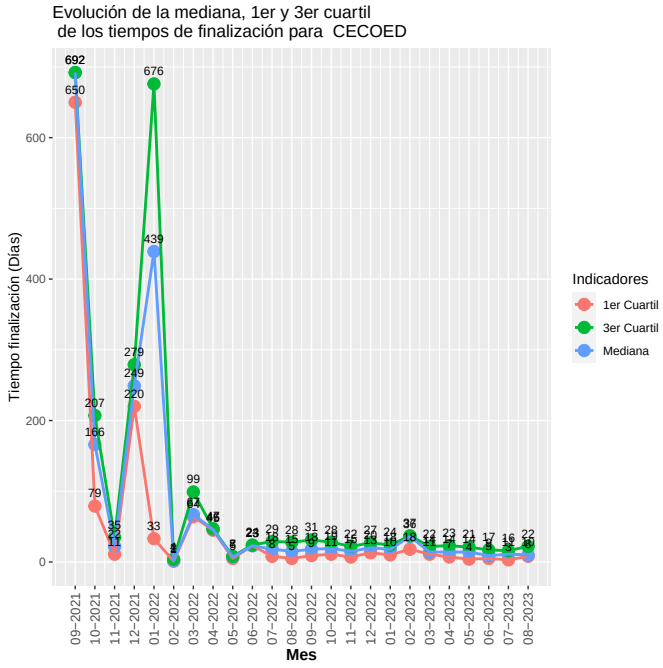


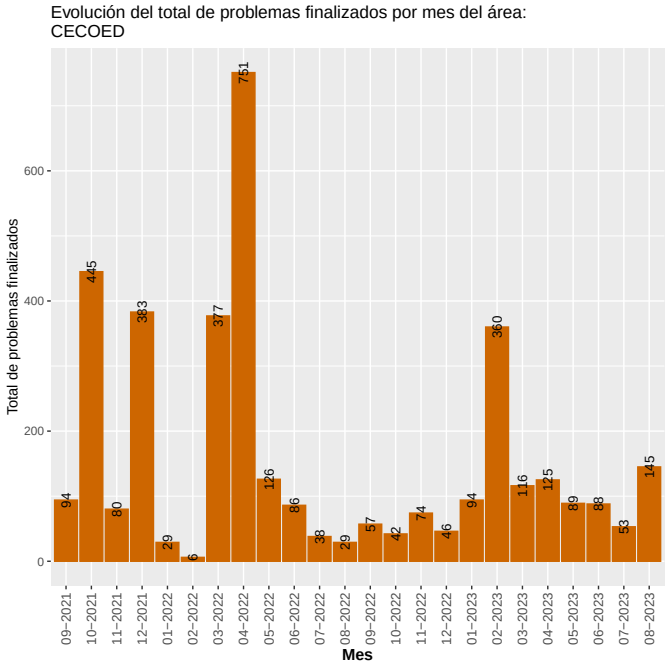
5.2.7 Saneamiento



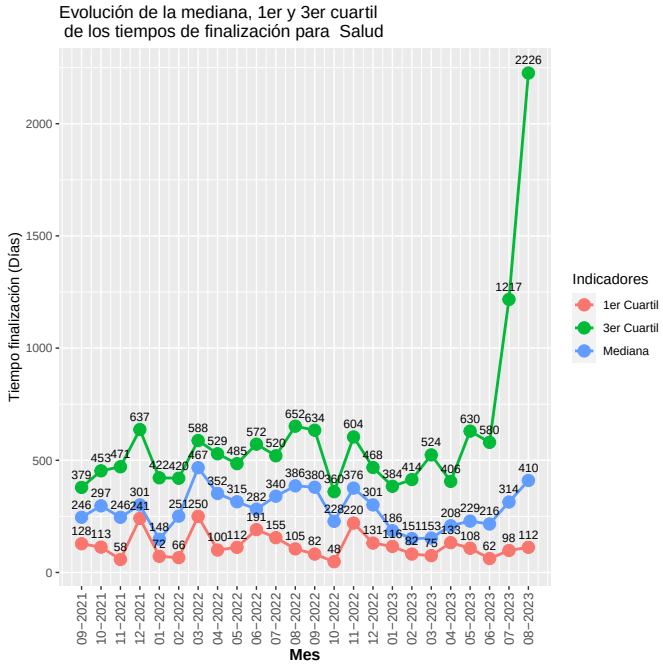


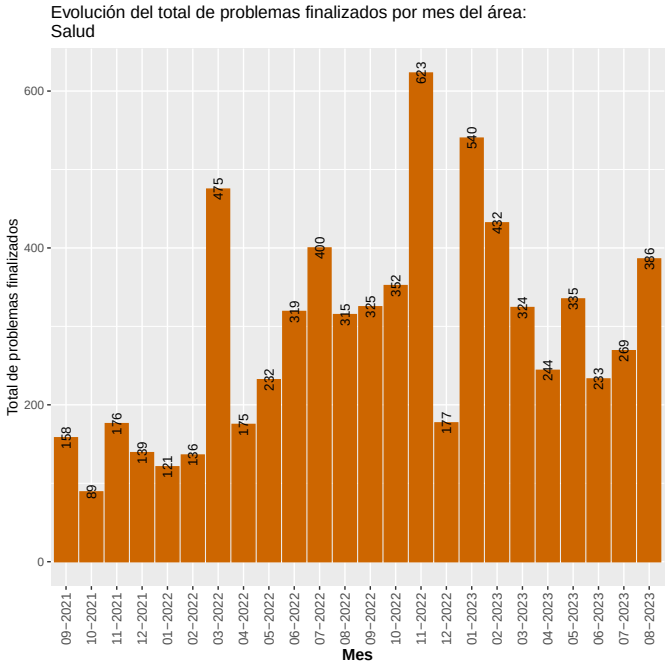
5.2.8 CECOED



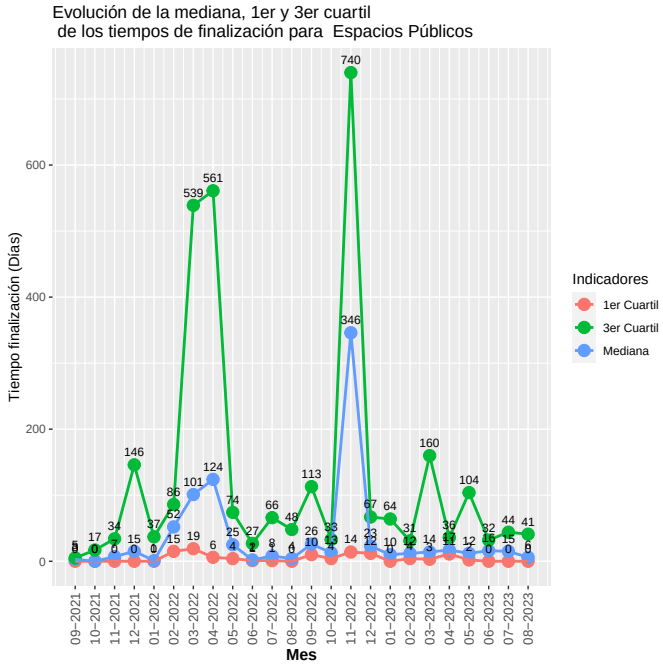


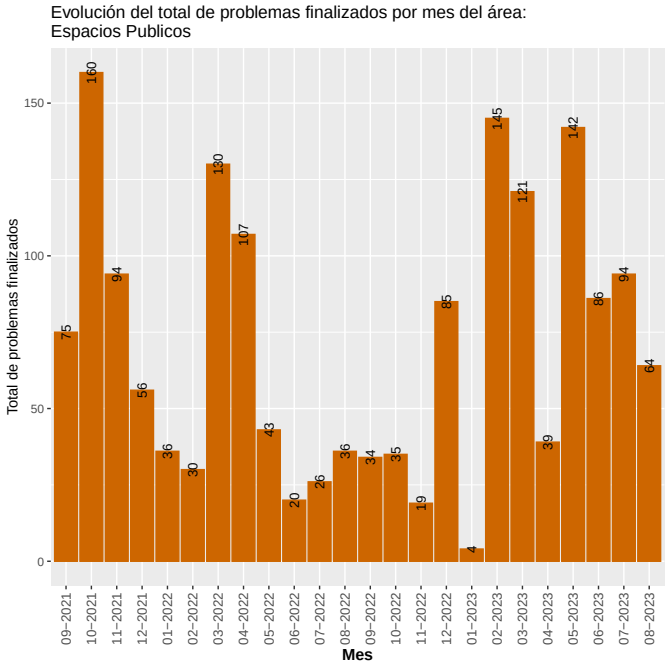
5.2.9 Salud



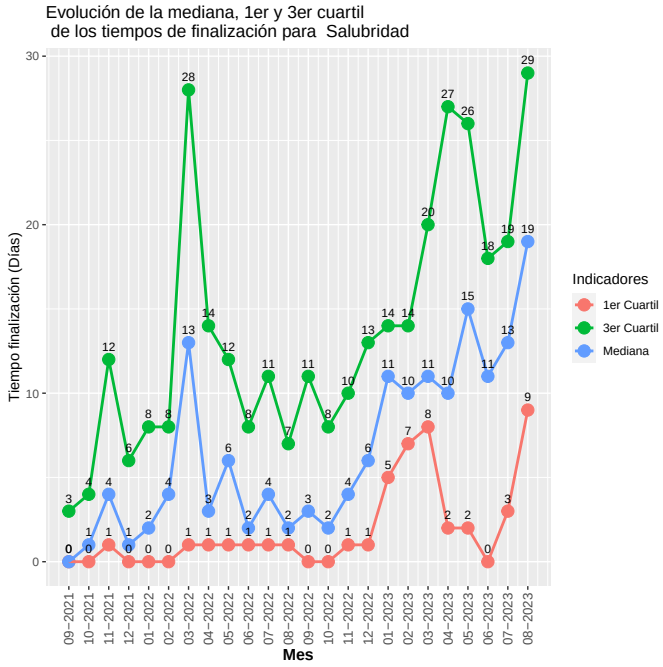


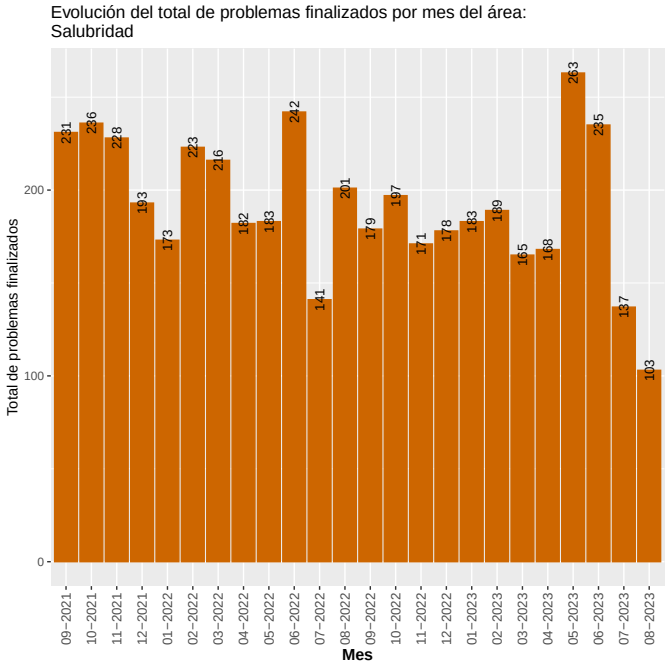
5.2.10 Espacios Públicos





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 01/08/2023 al 31/08/2023 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).

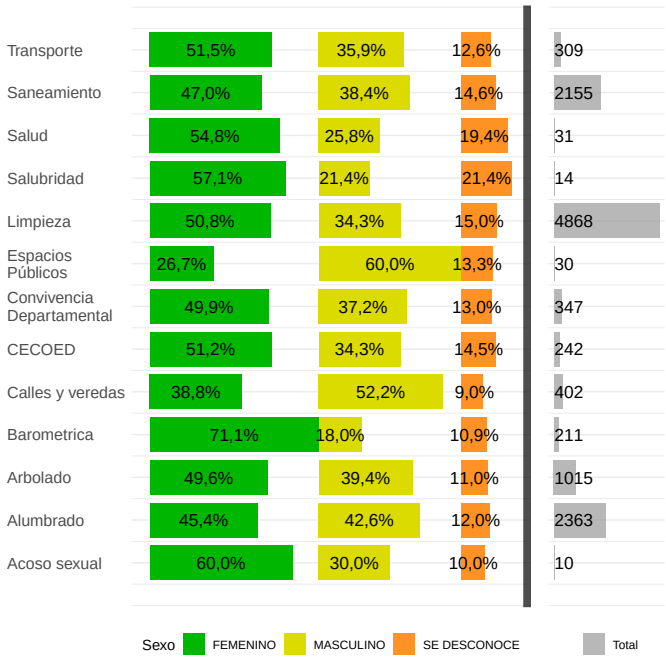
Para el período 01/08/2023 al 31/08/2023 se registraron 13705 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1708 (12.5%) que fueron realizados de oficio por el funcionariado de la IM y otros que corresponden a personas de jurídica comercial, en estos casos no tiene relevancia la variable sexo.

De los 11997 problemas resultantes, 5861 (48.9%) corresponden a mujeres, 4506 (37.6%) corresponden a hombres y 1630 (13.6%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/08/2023 al 31/08/2023 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 01/08/2023 al 31/08/2023 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.