Análisis SUR

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

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

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	7935	13276	21211	37	63
Desarrollo Social	160	6917	7077	2	98
Desarrollo Urbano	3011	24506	27517	11	89
Movilidad	1067	3783	4850	22	78
Municipios	172	355	527	33	67
Secretaria General	529	405	934	57	43
TOTAL	12874	49242	62116	21	79

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-Enero-2023

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2011	0	2	2
	2012	2	58	60
	2013	4	46	50
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	185	86	271
	2017	29	456	485
	2018	147	468	615
	2019	280	846	1126
	2020	277	1647	1924
	2021	1209	2740	3949
	2022	4842	5476	10318
	2023	938	1334	2272
Desarrollo Social	2016	0	963	963
	2017	11	799	810
	2018	0	831	831
	2019	8	1175	1183
	2020	15	574	589
	2021	15	690	705
	2022	75	1626	1701
	2023	36	259	295
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	441	445
	2015	3	883	886
	2016	16	997	1013
	2017	38	1232	1270
	2018	72	1242	1314
	2019	108	2212	2320
	2020	169	2826	2995
	2021	334	4906	5240
	2022	1665	7992	9657
	2023	602	1525	2127
Movilidad	2012	0	43	43
	2013	0	43	43
	2014	4	125	129
	2015	20	105	125
	2016	0	237	237
	2017	0	260	260
	2018	6	440	446
	2019	36	501	537
	2020	123	261	384
	2021	296	403	699
	2022	478	1064	1542
	2023	104	301	405
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	40	140
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	6	10
	2022	2	127	129
	2023	38	71	109
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	27	354
	2023	9	363	372
TOTAL	—	12874	49242	62116

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-Enero-2023

Área	**Cant. Ingresados**	**Cant. En Proceso**	**Total Abiertos**	**% Ingresados**	**% En Proceso**
Acoso sexual	3	8	11	27	73
Alumbrado	51	5534	5585	1	99
Arbolado	2200	17668	19868	11	89
Barometrica	108	347	455	24	76
CECOED	526	397	923	57	43
Calles y veredas	1055	2501	3556	30	70
Espacios Publicos	750	211	961	78	22
Limpieza	7584	8453	16037	47	53
Salubridad	10	148	158	6	94
Salud	150	6769	6919	2	98
Saneamiento	415	4830	5245	8	92
Transporte	22	2376	2398	1	99
TOTAL	12874	49242	62116	21	79

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-Enero-2023

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2022**	0	1	1
	2023	3	7	10
Alumbrado	**2016**	0	23	23
	2017	0	62	62
	2018	0	141	141
	2019	0	381	381
	2020	0	376	376
	2021	0	1130	1130
	2022	0	2701	2701
	2023	51	720	771
Arbolado	**2014**	4	296	300
	2015	3	808	811
	2016	16	901	917
	2017	37	1106	1143
	2018	52	1036	1088
	2019	62	1777	1839
	2020	57	2411	2468
	2021	182	3720	3902
	2022	1306	4957	6263
	2023	481	656	1137
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	34	70
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	6	10
	2022	2	126	128
	2023	38	71	109
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	26	353
	2023	6	356	362
Calles y veredas	**2012**	0	112	112
	2013	0	224	224
	2014	4	270	274
	2015	20	180	200
	2016	0	285	285
	2017	0	285	285
	2018	6	254	260
	2019	36	123	159
	2020	123	66	189
	2021	296	108	404
	2022	478	422	900
	2023	92	172	264
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	46	24	70
	2020	112	31	143
	2021	152	45	197
	2022	359	65	424
	2023	60	29	89
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	85	396	481
	2018	144	340	484
	2019	276	526	802
	2020	263	1040	1303
	2021	1202	1844	3046
	2022	4772	3369	8141
	2023	842	928	1770
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	26	26
	2023	10	120	130
Salud	**2016**	0	963	963
	2017	11	799	810
	2018	0	831	831
	2019	8	1175	1183
	2020	15	574	589
	2021	15	688	703
	2022	75	1600	1675
	2023	26	139	165
Saneamiento	**2012**	2	58	60
	2013	4	46	50
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	185	79	264
	2017	8	66	74
	2018	3	128	131
	2019	4	320	324
	2020	14	607	621
	2021	7	896	903
	2022	70	2107	2177
	2023	96	406	502
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	234	234
	2019	0	408	408
	2020	0	203	203
	2021	0	306	306
	2022	0	912	912
	2023	22	249	271
TOTAL	—	12874	49242	62116

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

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

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

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	5172	5484	2900	56	106
Desarrollo Social	385	723	90	23	188
Desarrollo Urbano	3758	3188	1631	43	85
Movilidad	498	283	93	19	57
Municipios	162	189	53	33	117
Secretaria General	379	100	7	2	26
TOTAL	10354	9967	4774	46	96

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

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

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	15	6	5	33	40
Alumbrado	1759	1585	988	56	90
Arbolado	1742	1547	605	35	89
Barometrica	162	189	53	33	117
CECOED	364	94	2	1	26
Calles y veredas	359	158	95	26	44
Espacios Publicos	91	4	2	2	4
Limpieza	4014	4413	2244	56	110
Salubridad	209	183	79	38	88
Salud	176	540	11	6	307
Saneamiento	1158	1071	656	57	92
Transporte	305	177	34	11	58
TOTAL	10354	9967	4774	46	96

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)

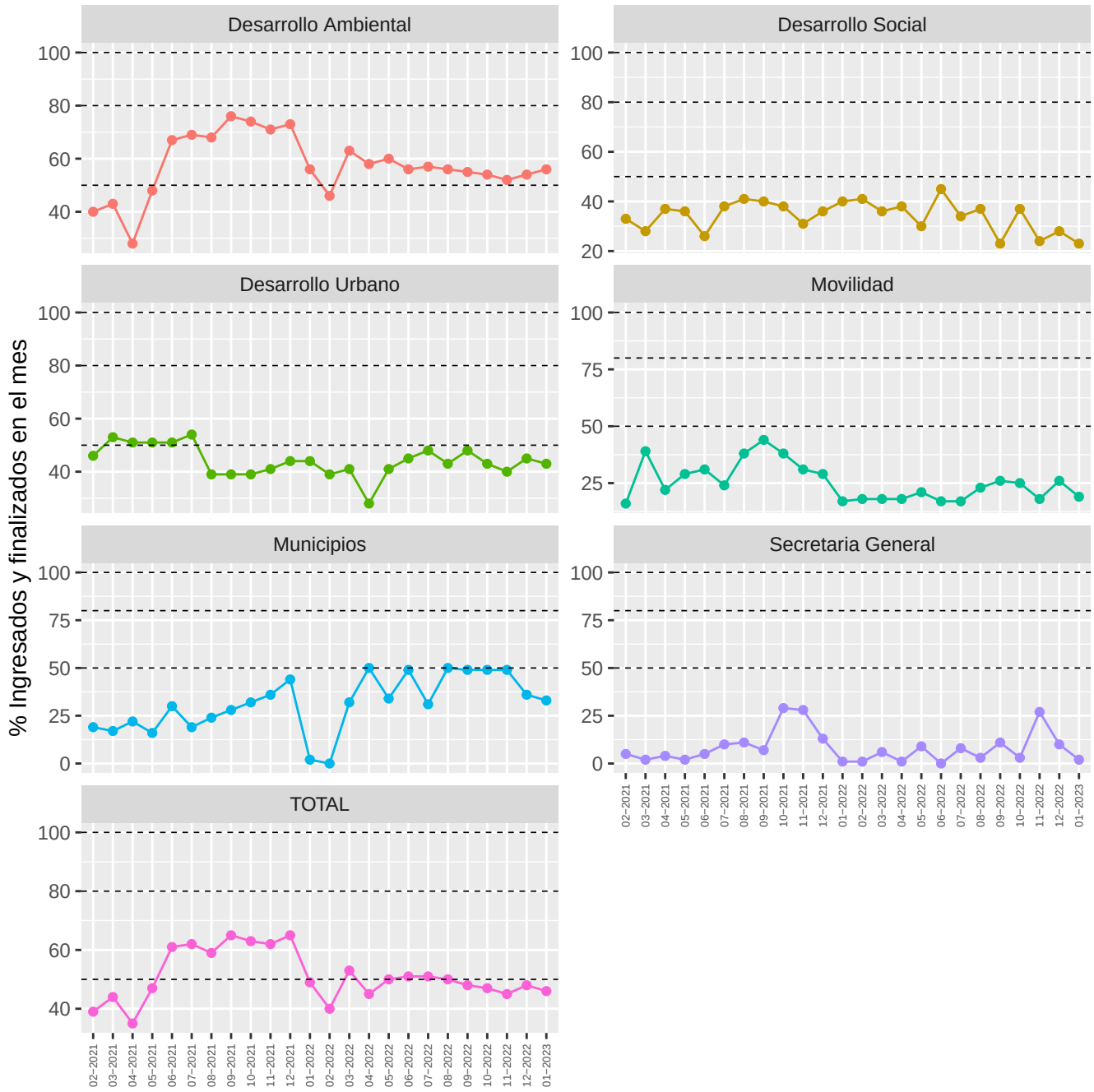
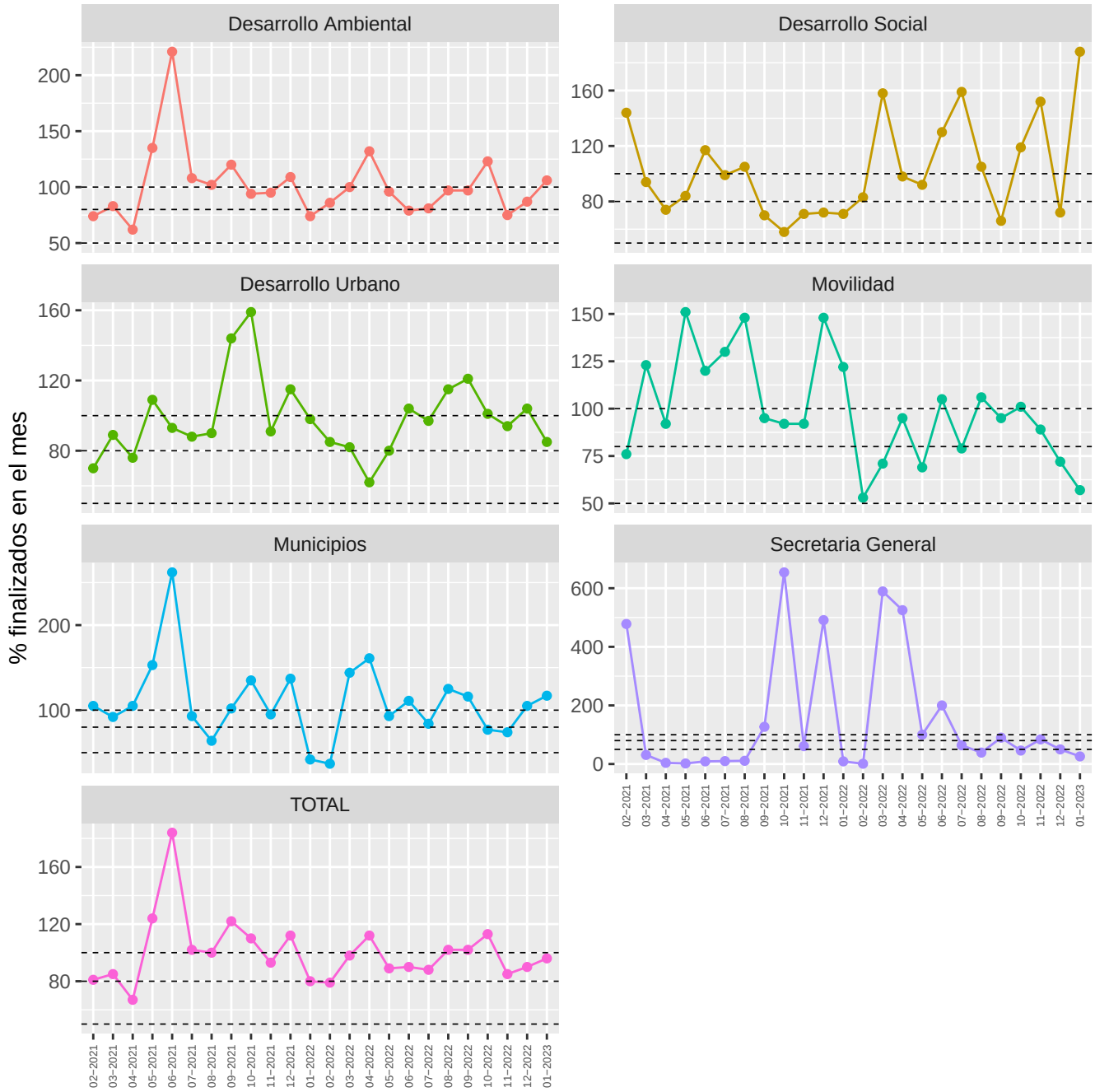


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

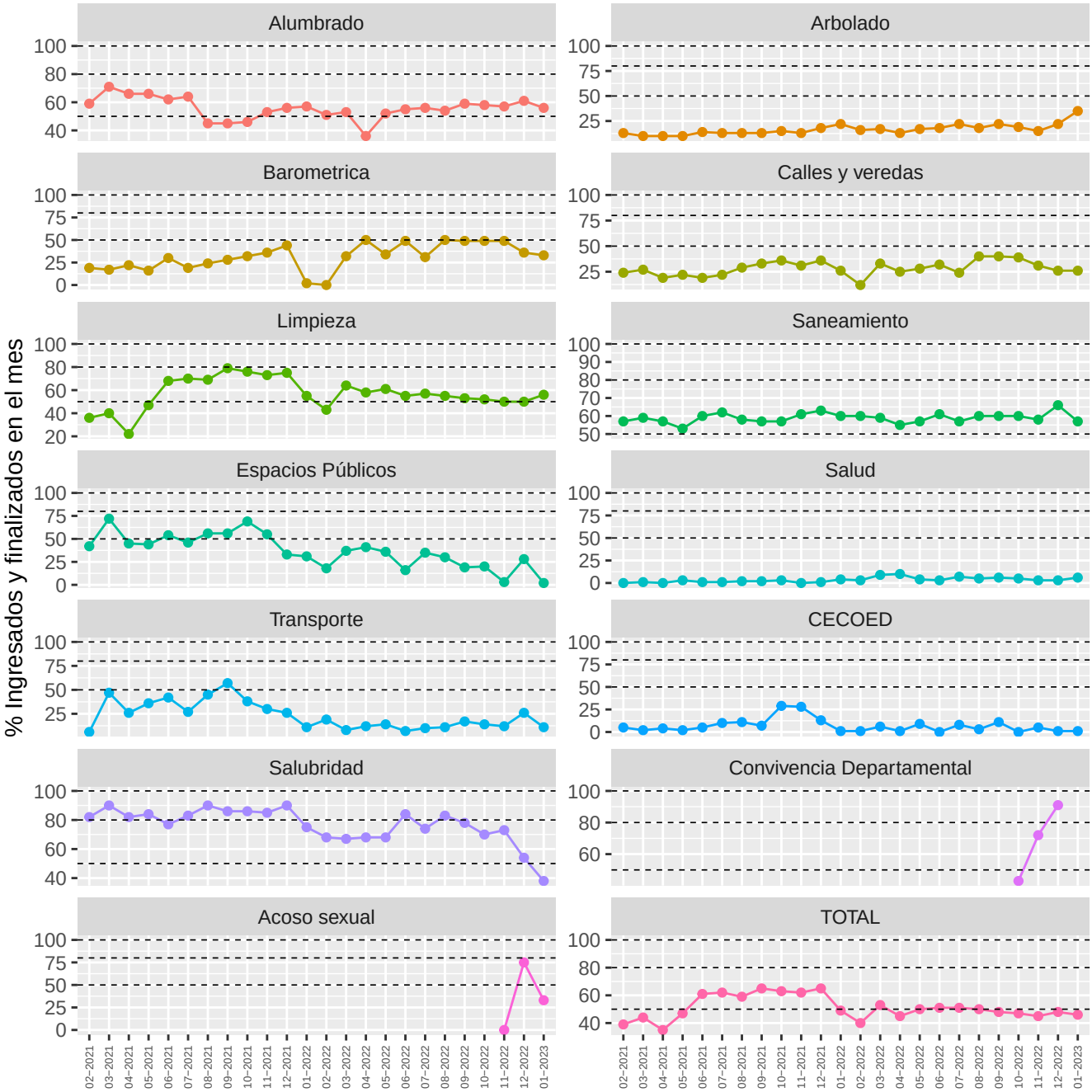
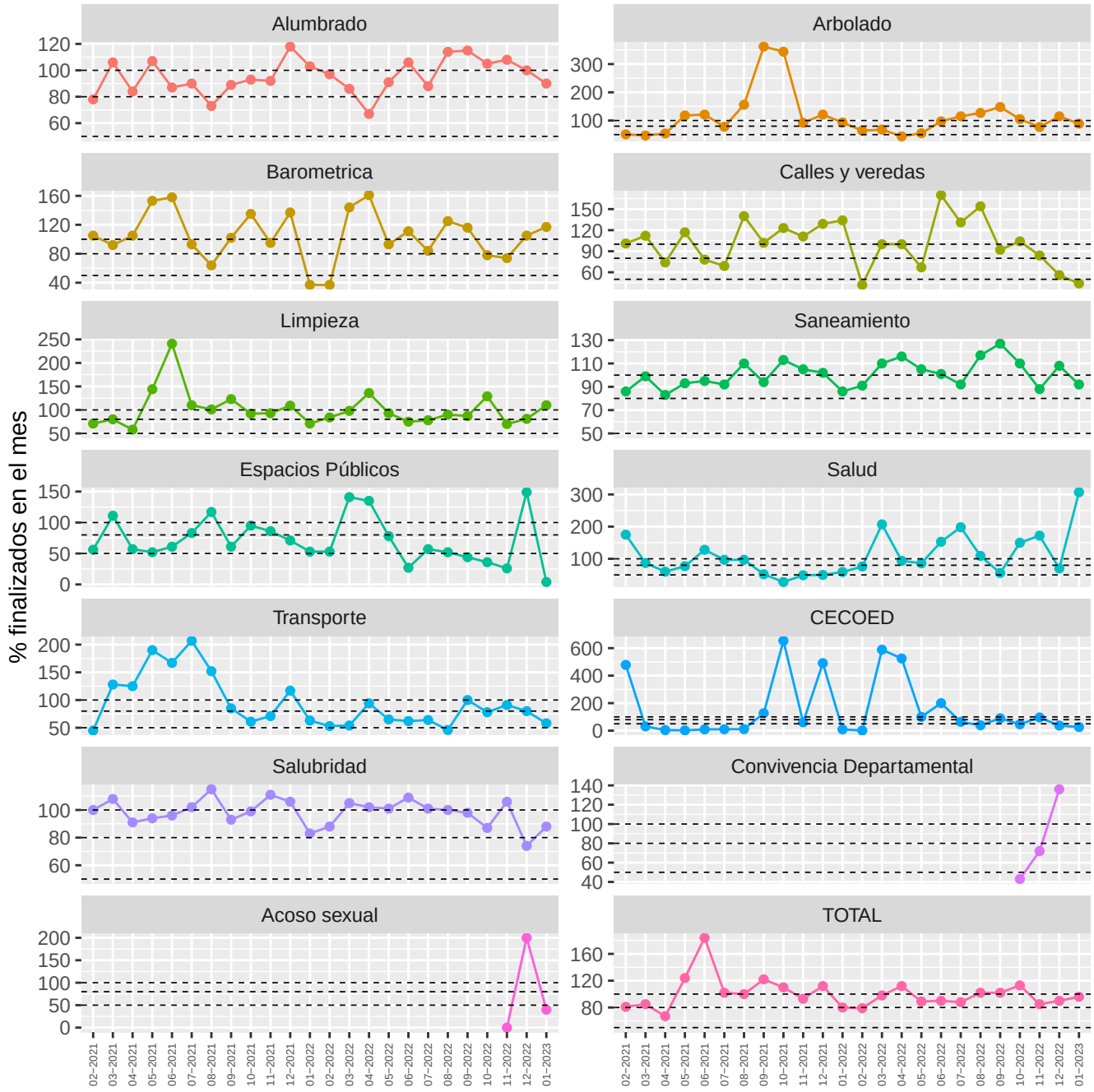


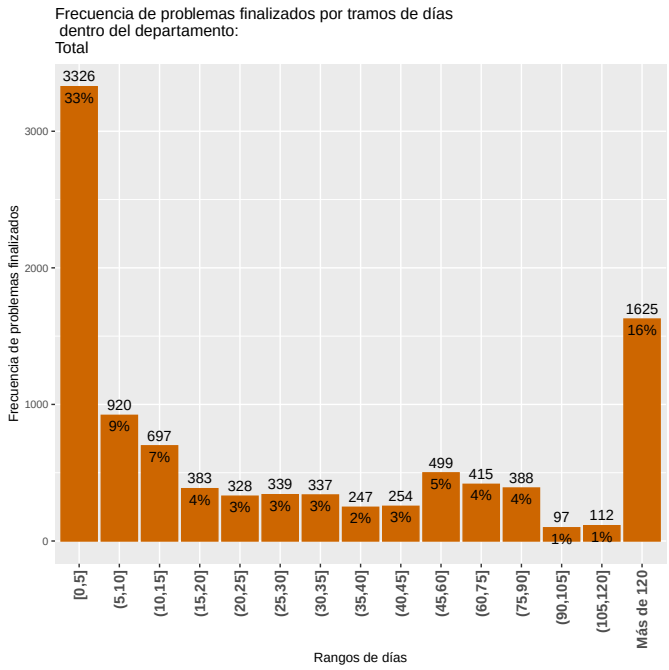
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

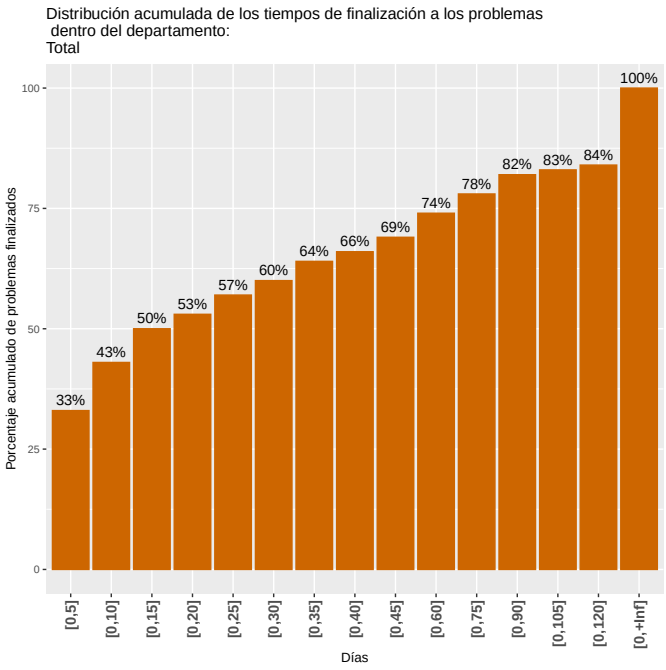


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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





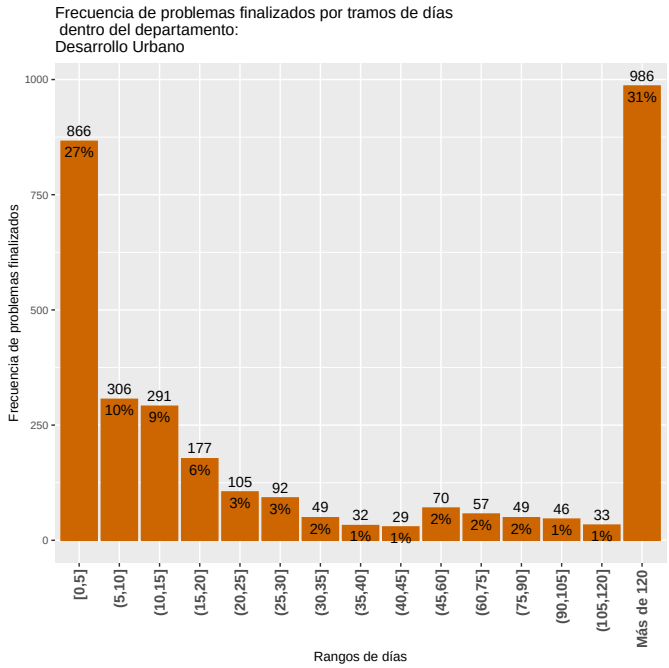
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

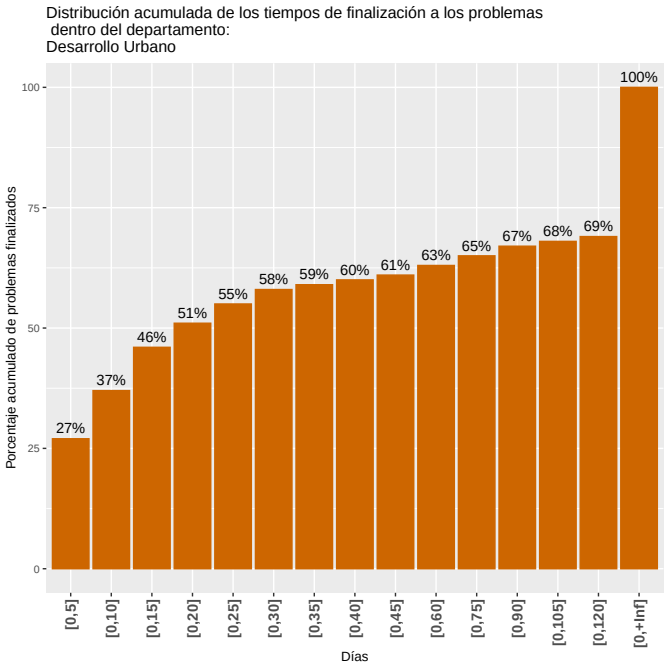
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

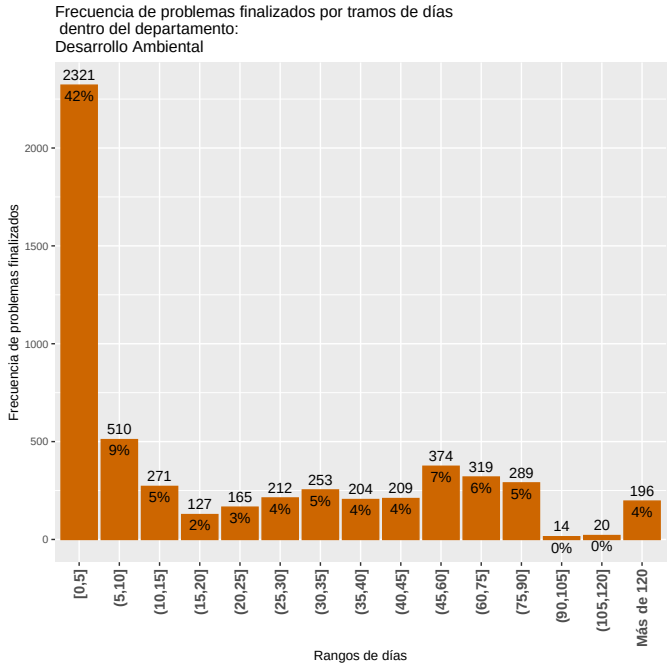
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	9	38	41	3472	5484
Desarrollo Social	0	25	132	216	278	2372	723
Desarrollo Urbano	0	5	18	252	242	3071	3188
Movilidad	0	8	22	67	48	2311	283
Municipios	1	10	22	52	90	179	189
Secretaria General	2	10	17	17	24	43	100
Total	0	3	16	120	65	3472	9967

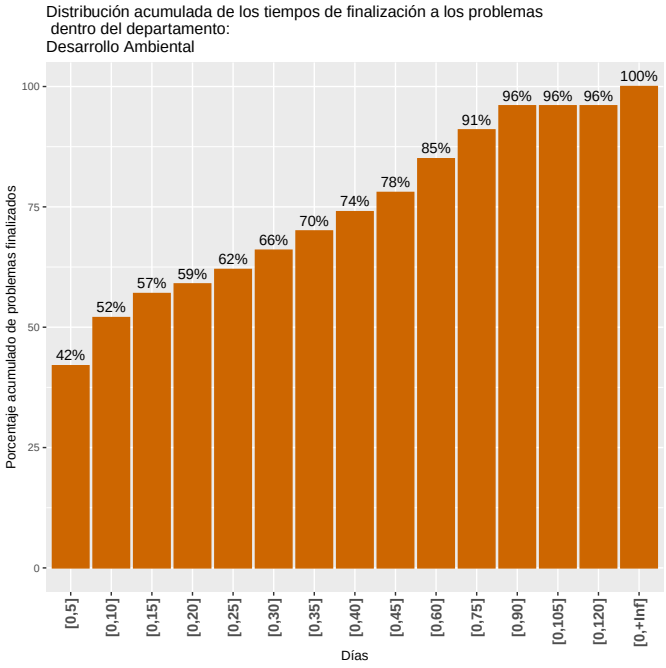
4.1.1 Desarrollo urbano



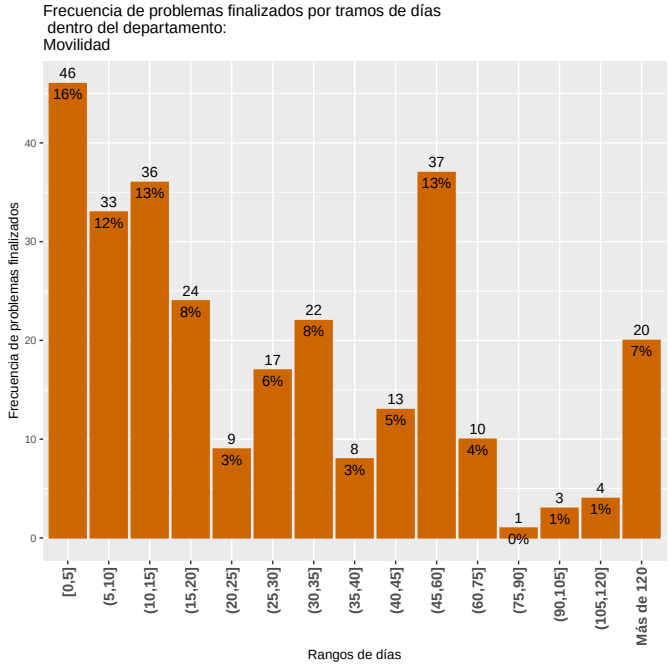


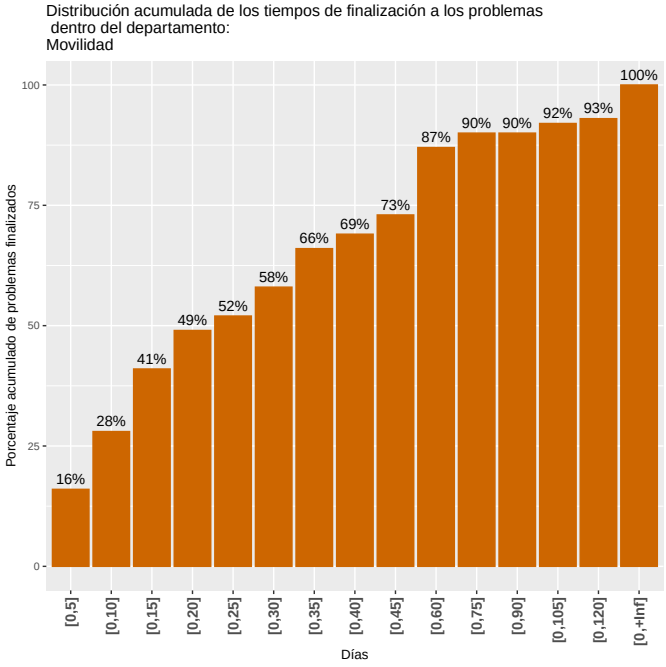
4.1.2 Desarrollo ambiental



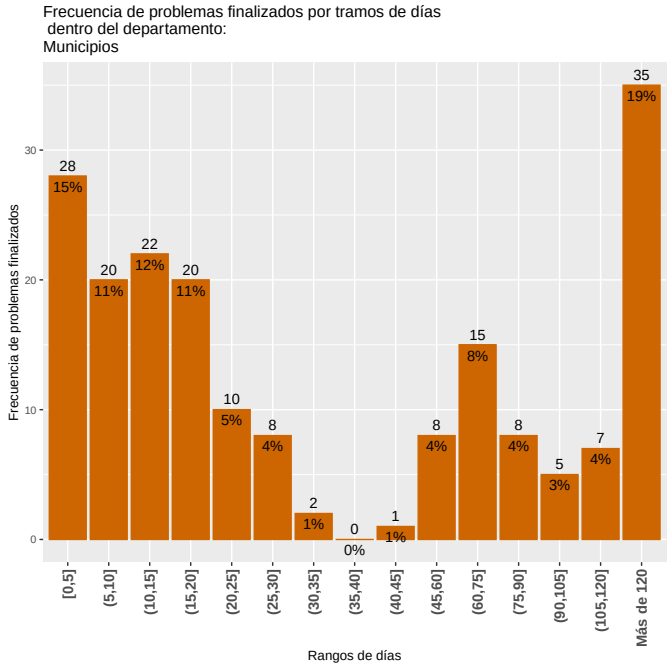


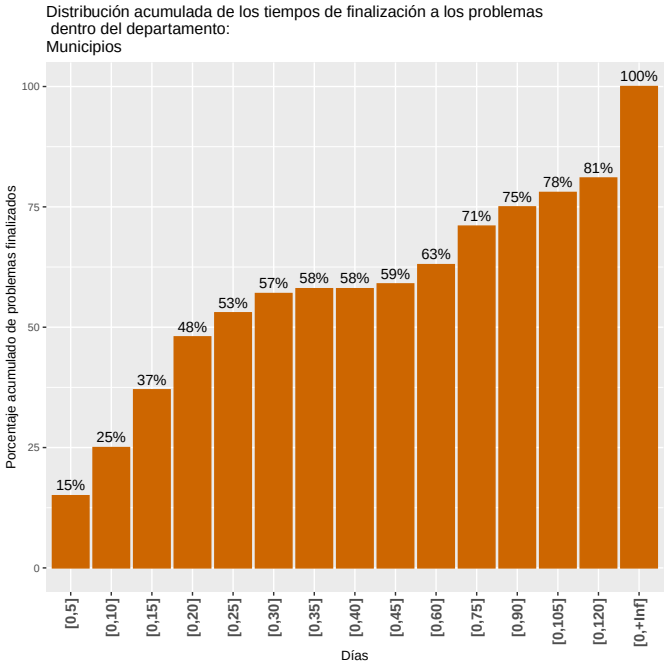
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





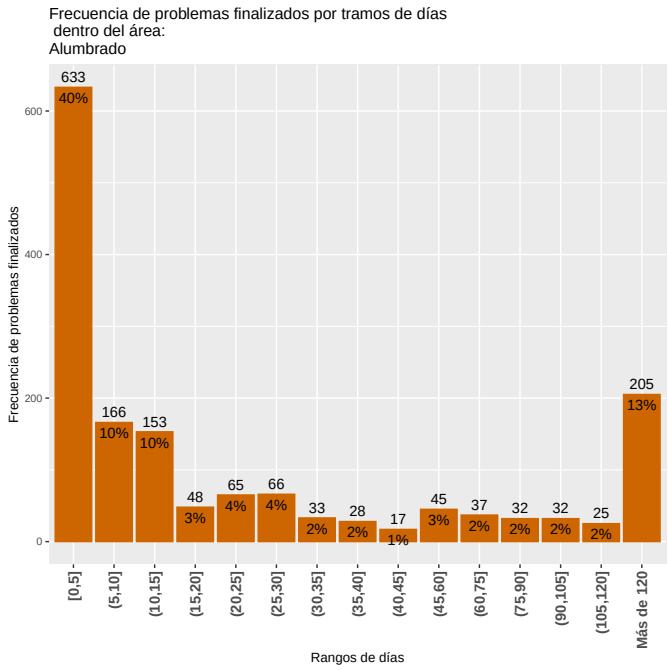
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

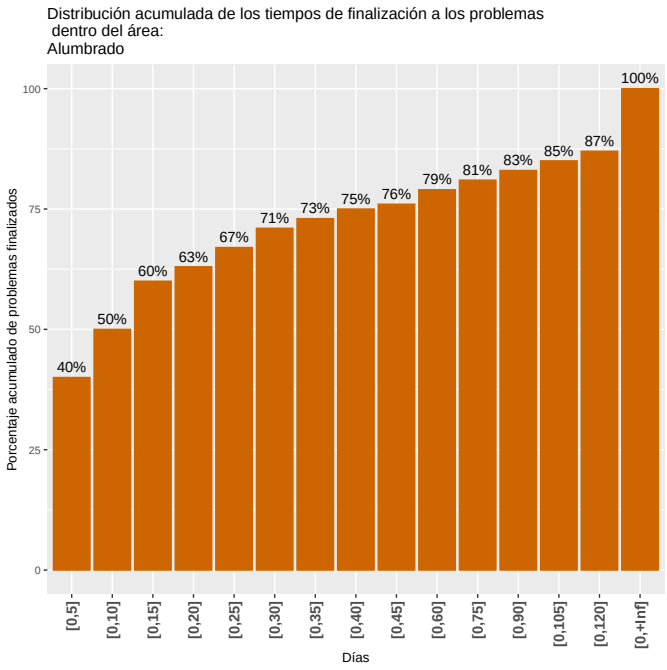
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

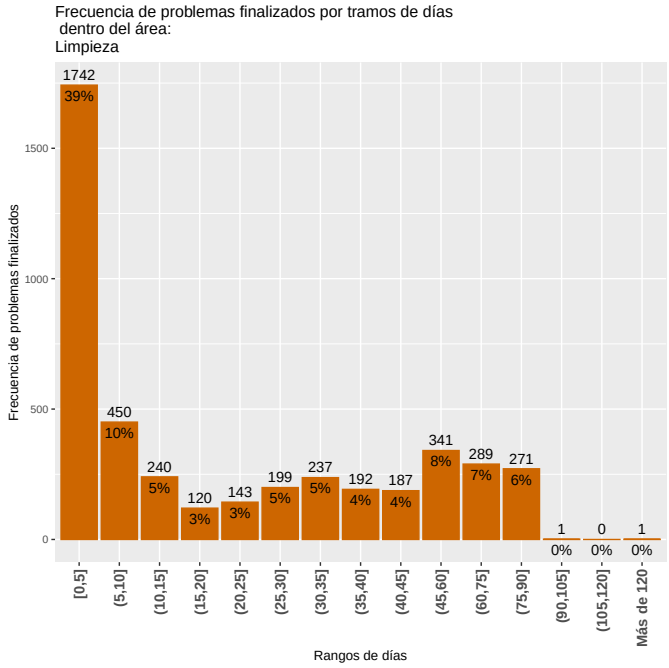
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Acoso sexual	2	5	6	8	8	22	6
Alumbrado	0	2	10	51	40	1078	1585
Arbolado	0	13	135	467	646	3071	1547
Barometrica	1	10	22	52	90	179	189
Calles y veredas	0	4	9	80	33	2311	158
CECOED	2	10	18	18	24	43	94
Espacios Publicos	0	0	10	54	64	194	4
Limpieza	0	2	11	24	40	307	4413
Salubridad	0	5	11	12	14	127	183
Salud	0	116	186	285	384	2372	540
Saneamiento	0	1	4	95	63	3472	1071
Transporte	1	13	29	44	50	270	177
Total	0	3	16	120	65	3472	9967

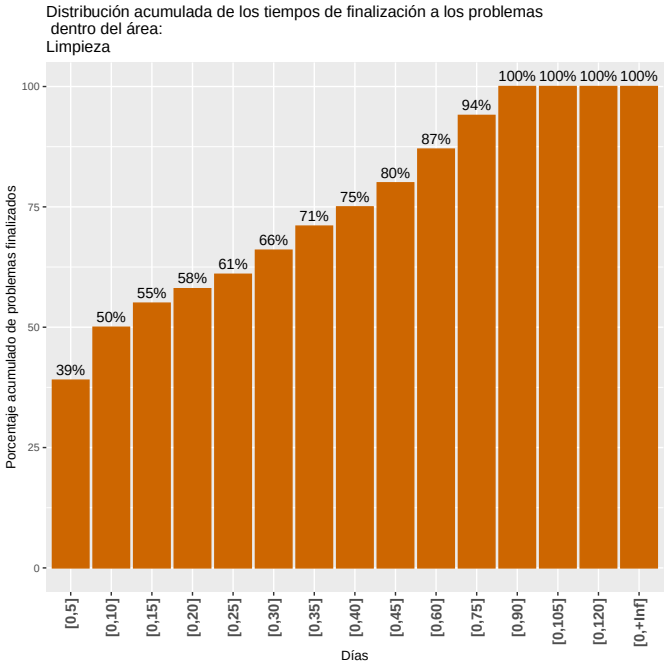
4.2.1 Alumbrado



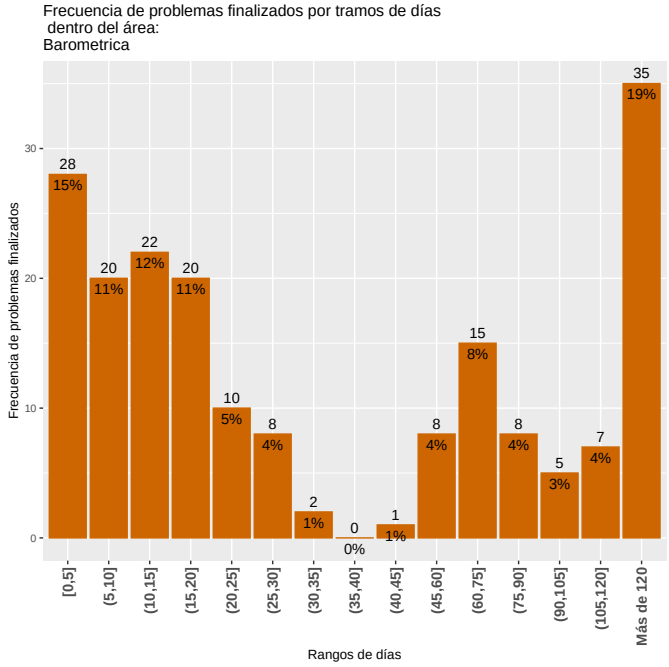


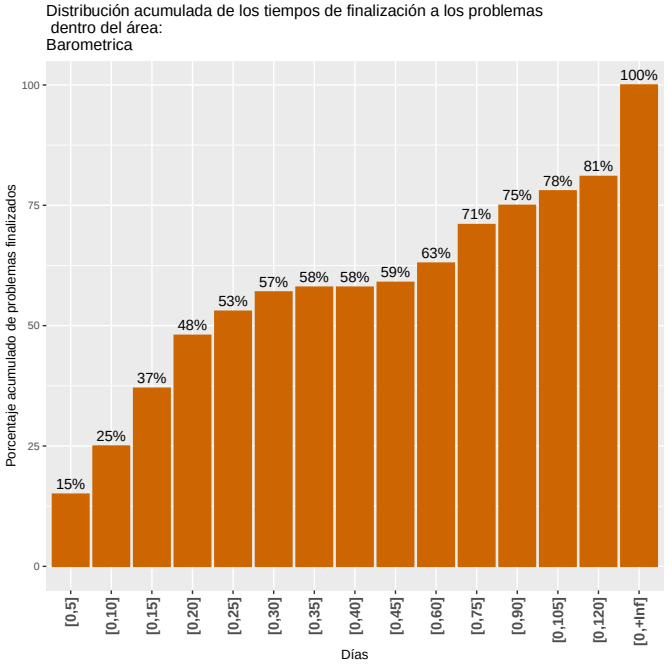
4.2.2 Limpieza



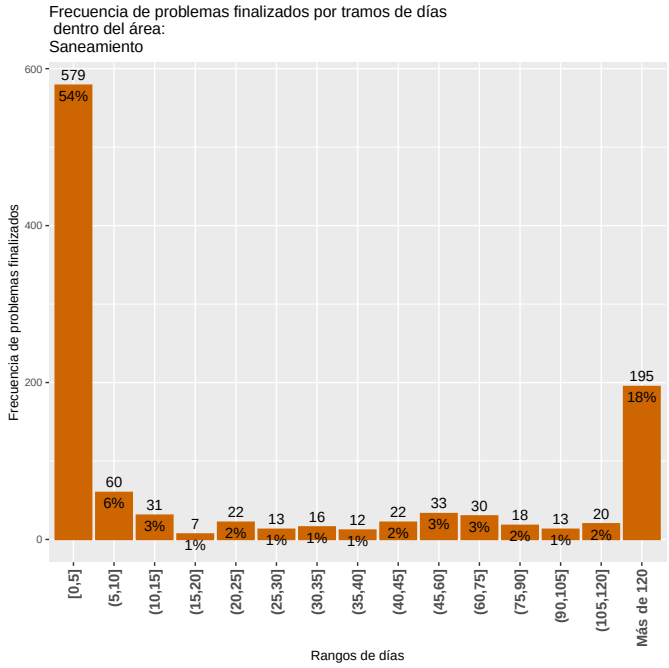


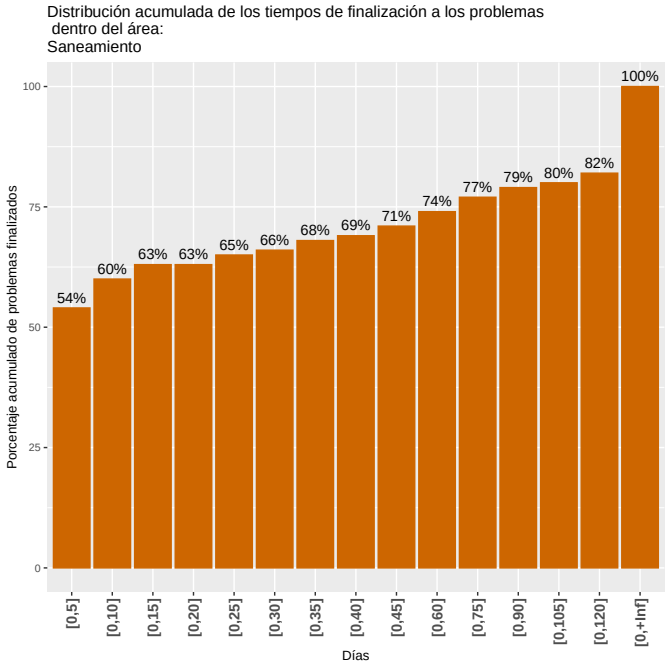
4.2.3 Barométrica



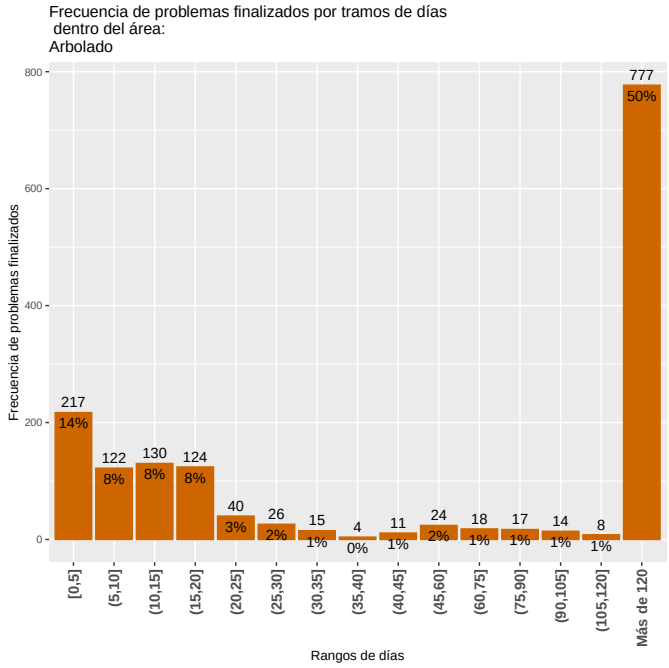


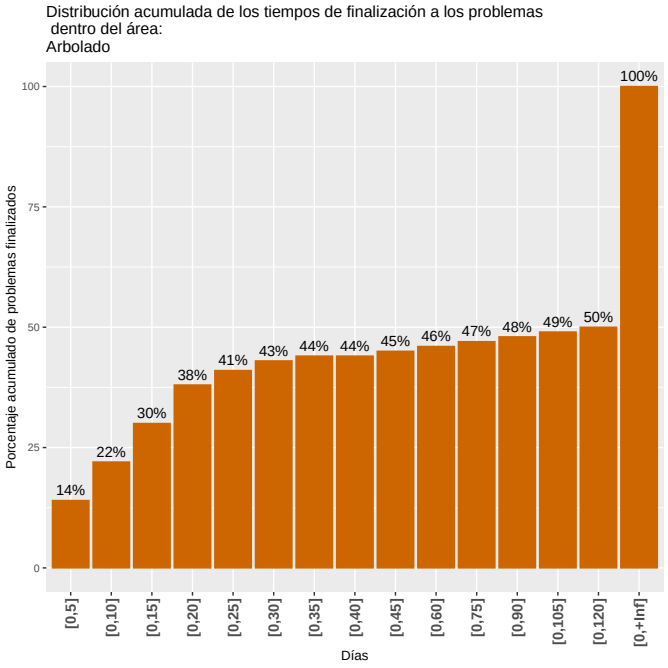
4.2.4 Saneamiento



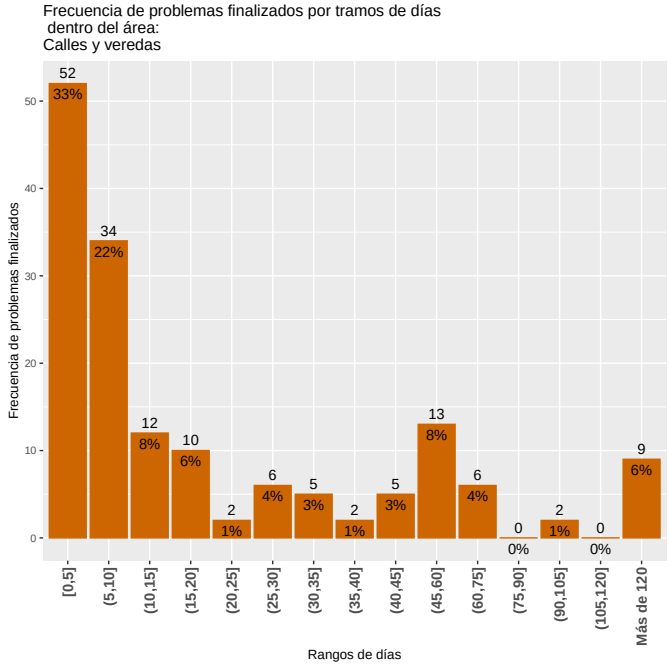


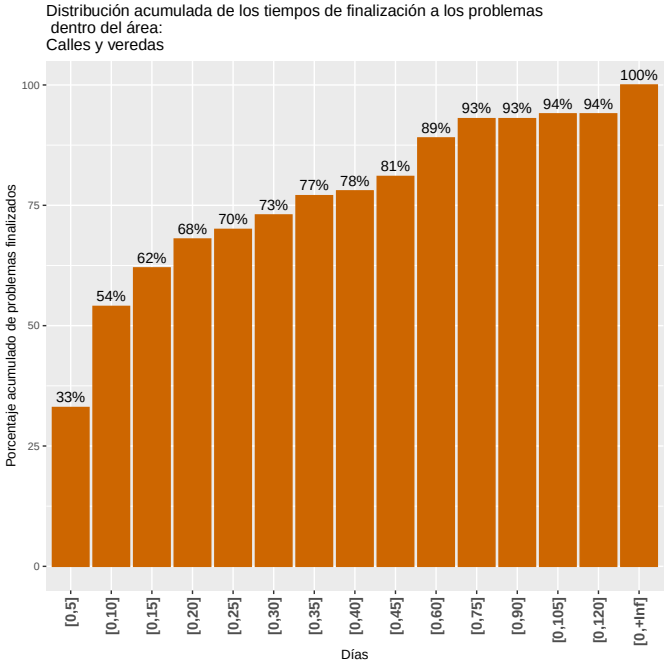
4.2.5 Arbolado



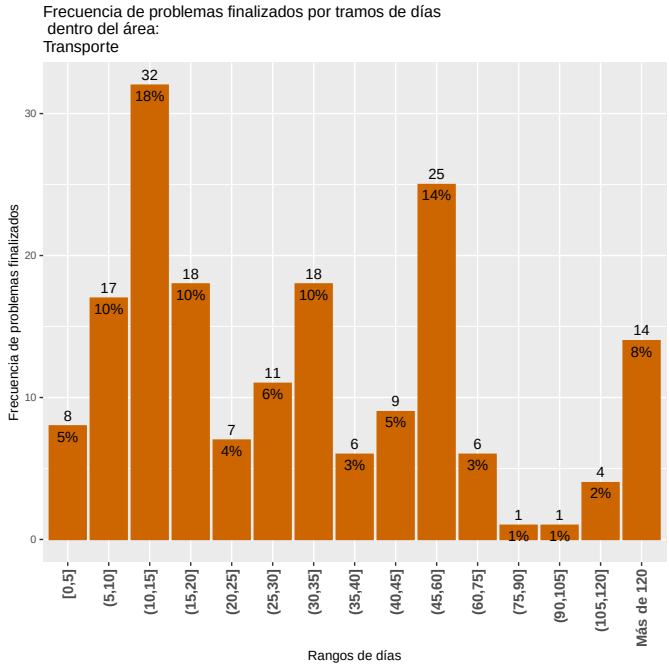


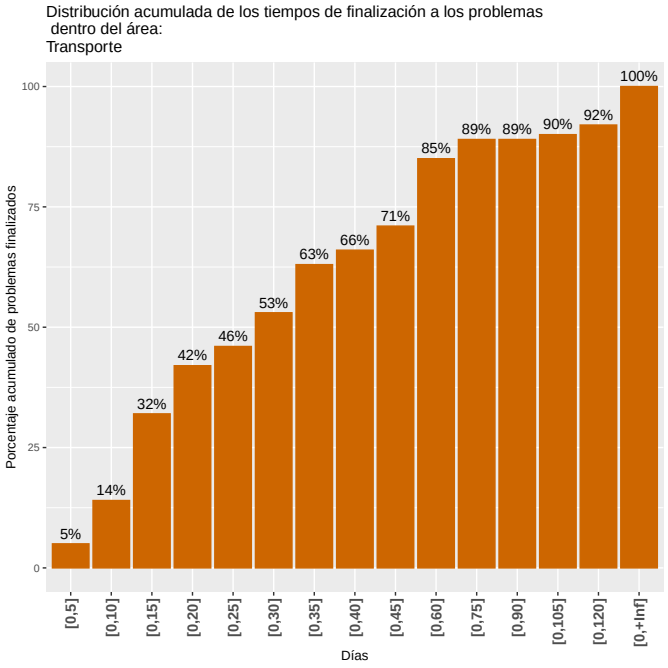
4.2.6 Calles y veredas



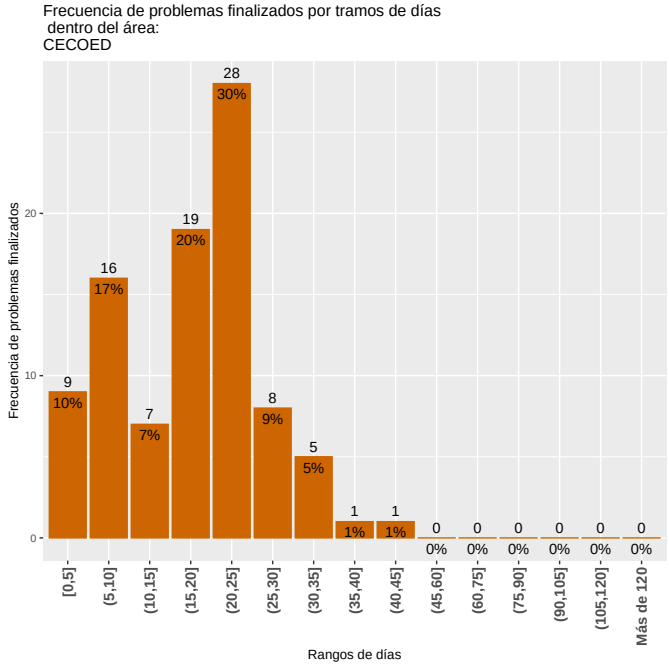


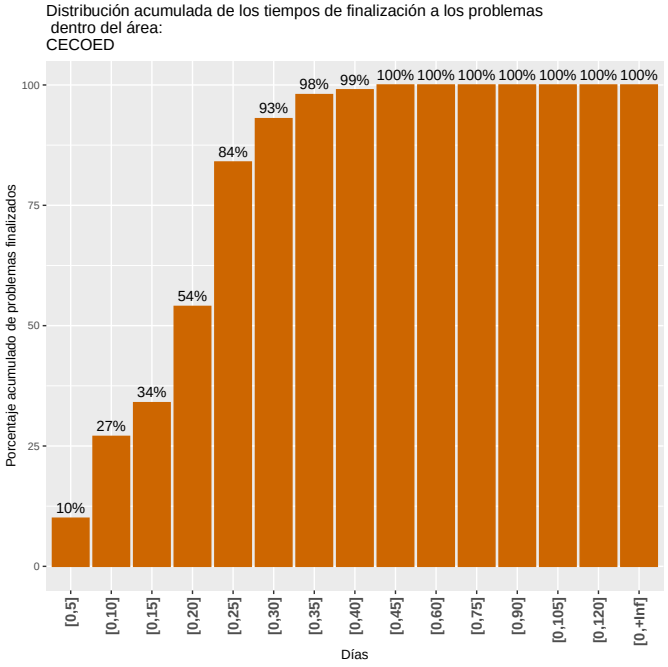
4.2.7 Transporte



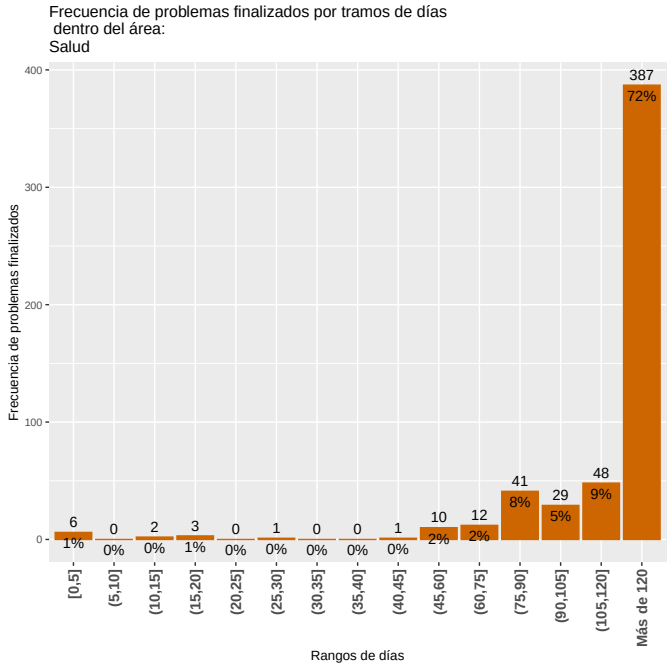


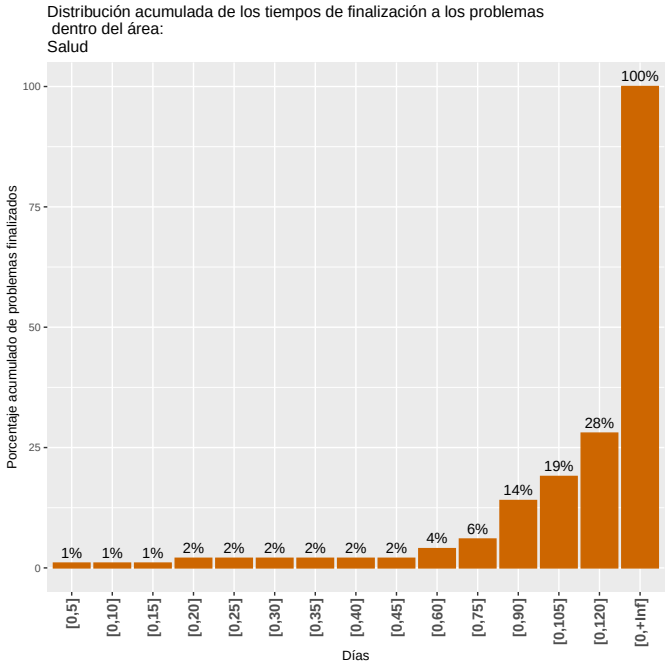
4.2.8 CECOED



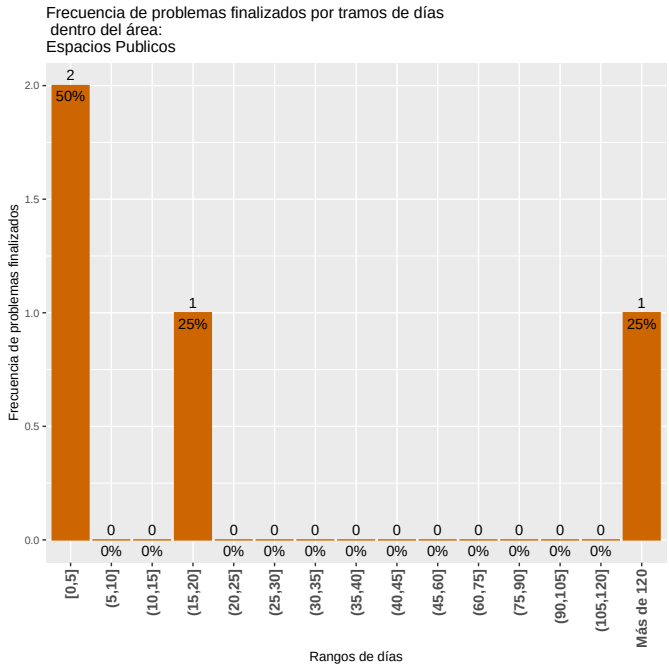


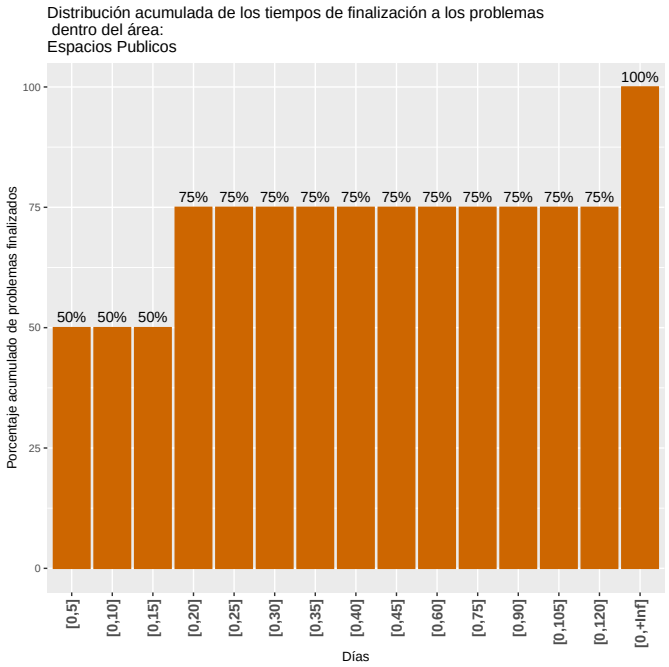
4.2.9 Salud



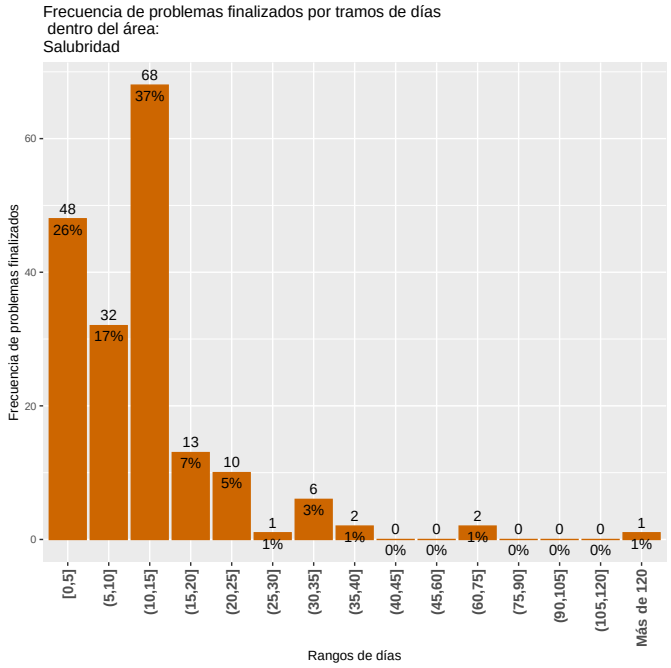


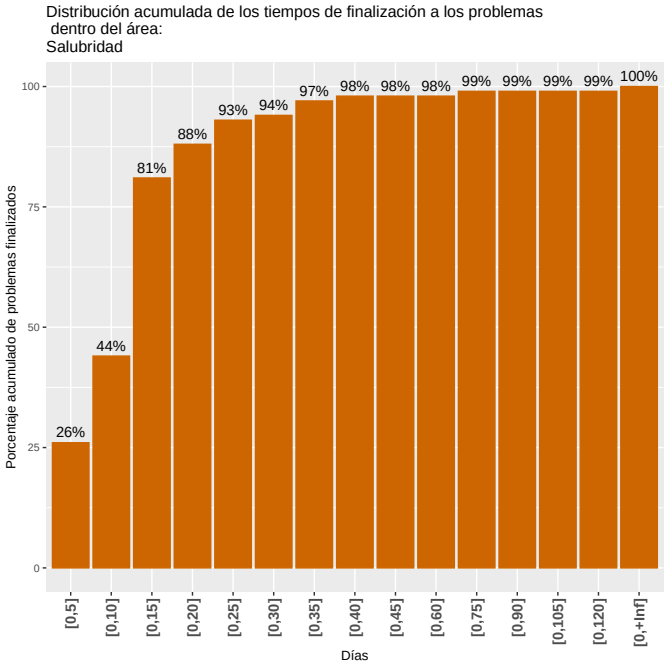
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

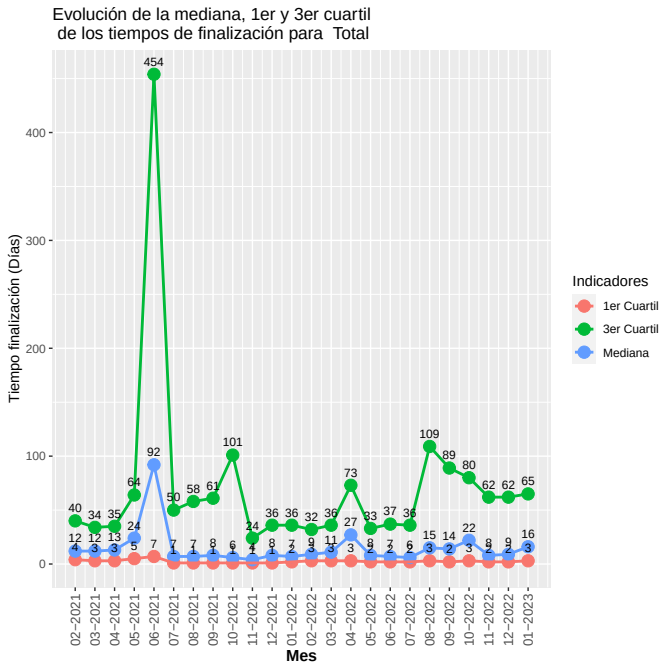


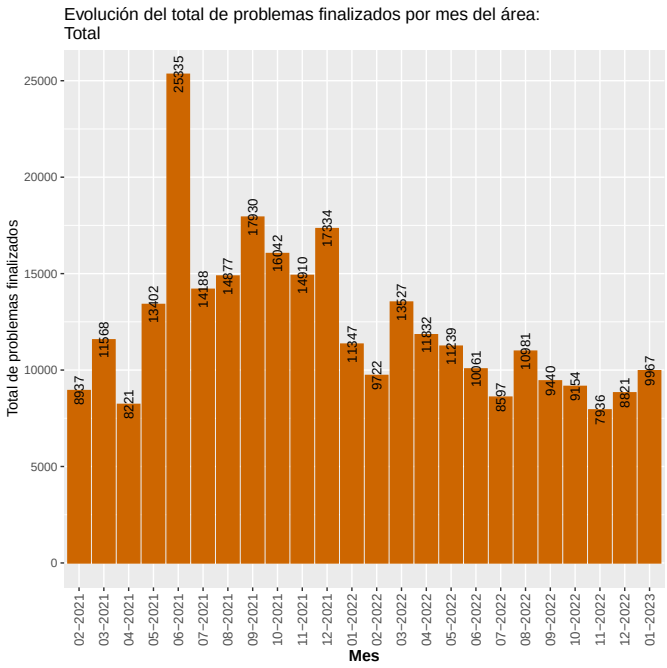


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

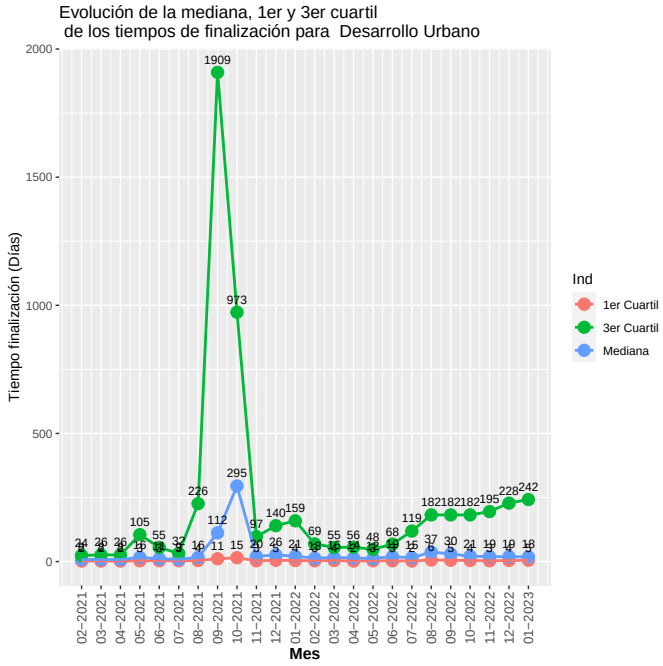
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

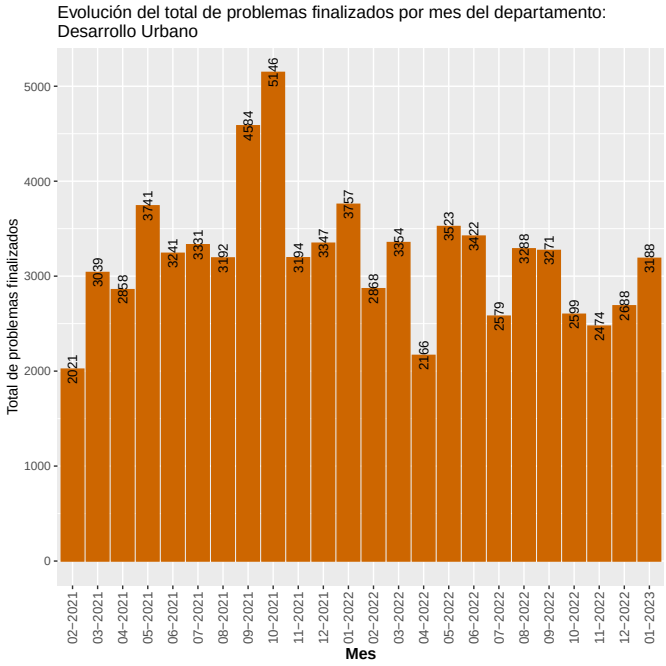




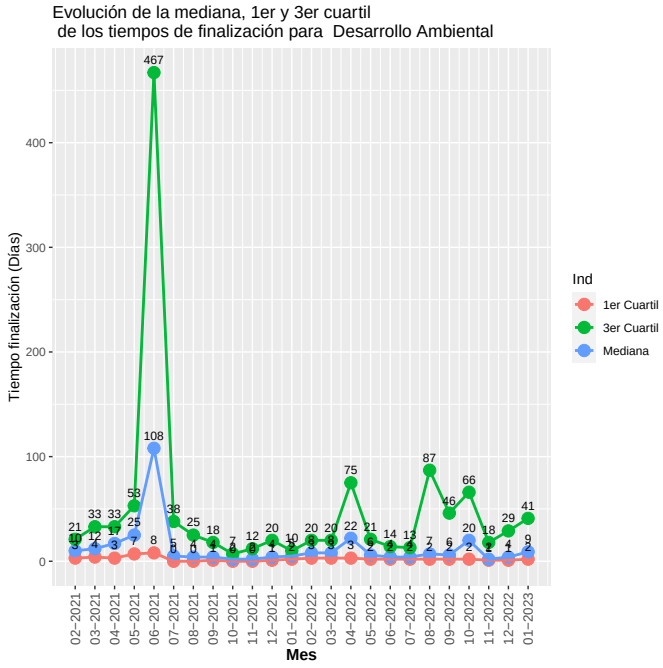
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

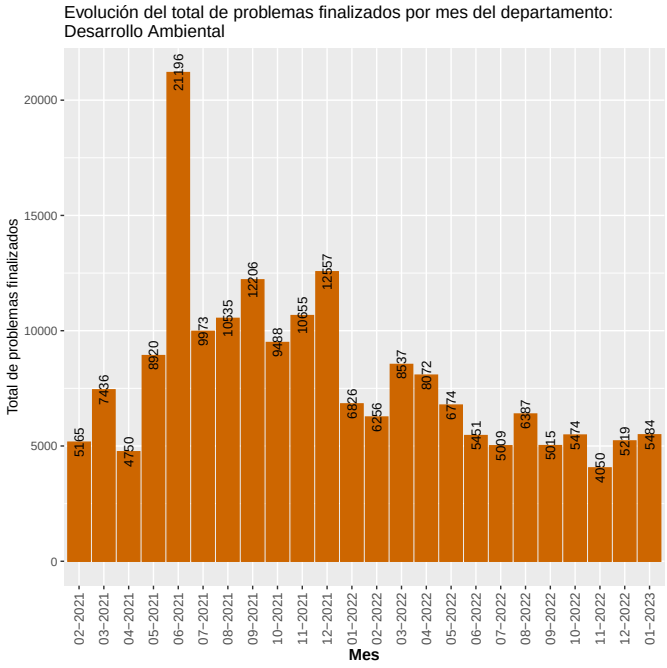
5.1.1 Desarrollo Urbano



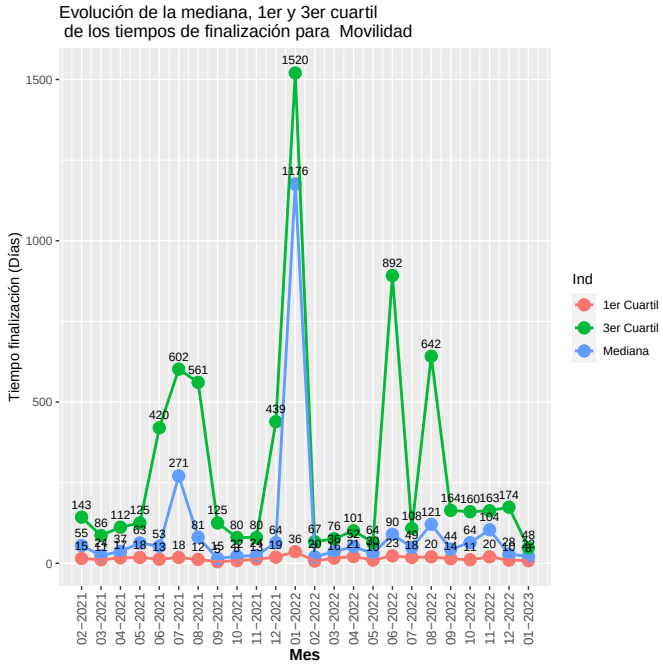


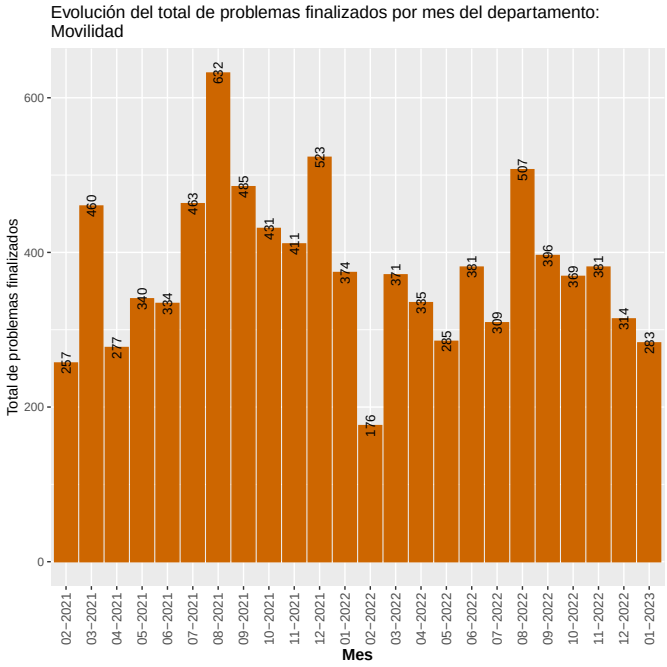
5.1.2 Desarrollo Ambiental



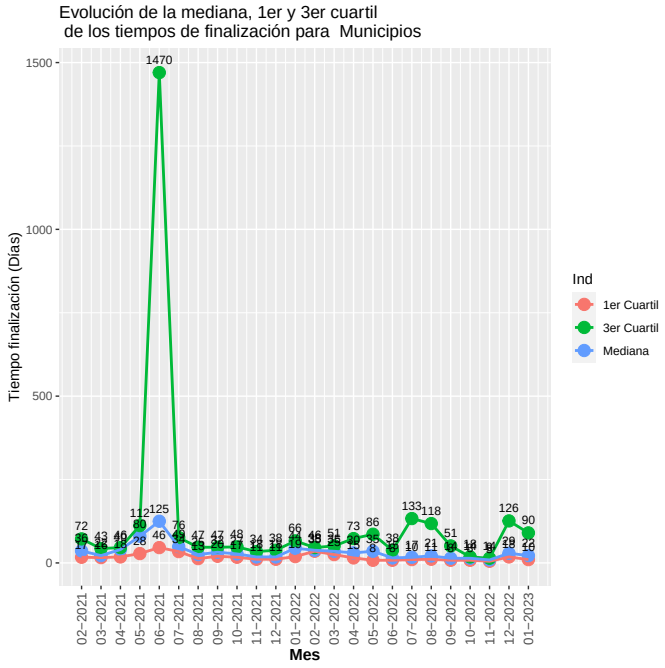


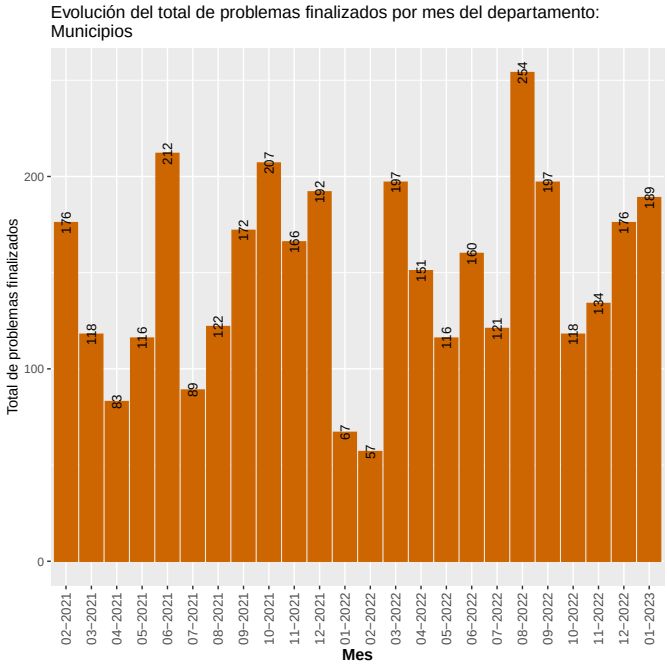
5.1.3 Movilidad





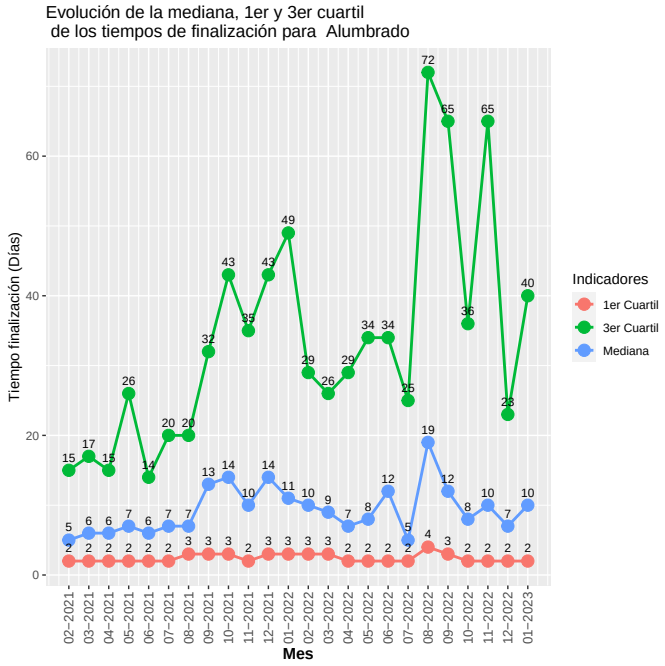
5.1.4 Municipios

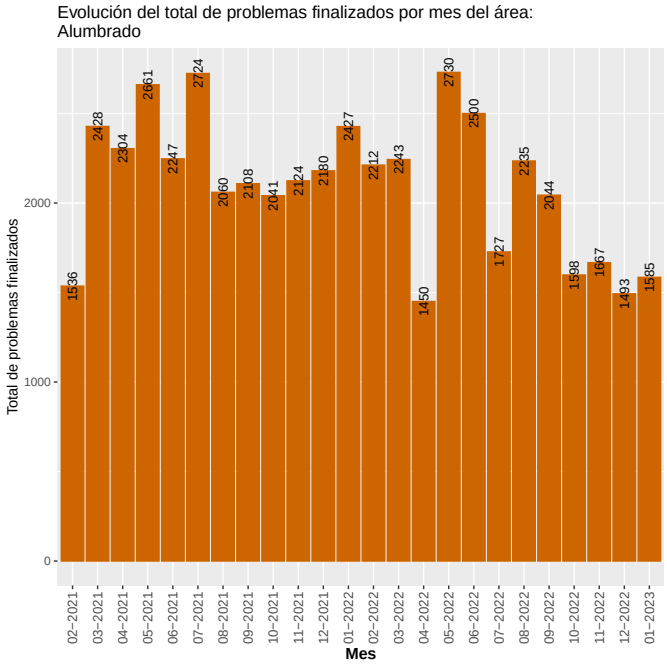




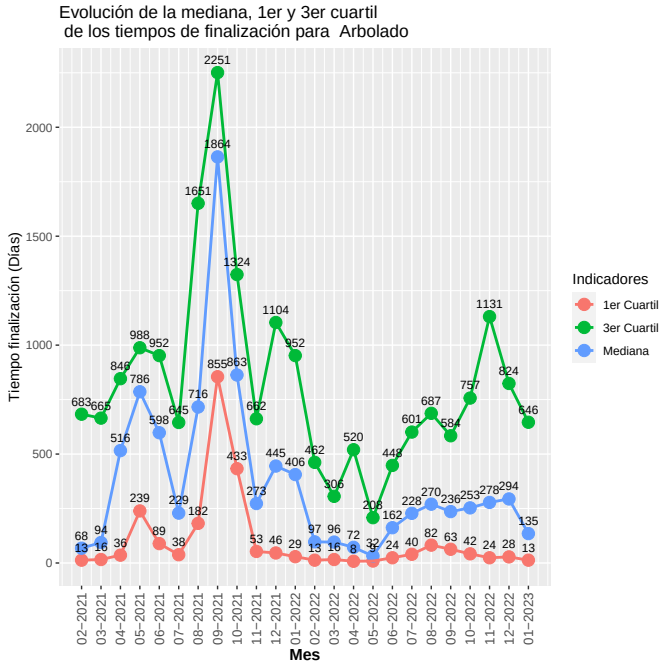
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

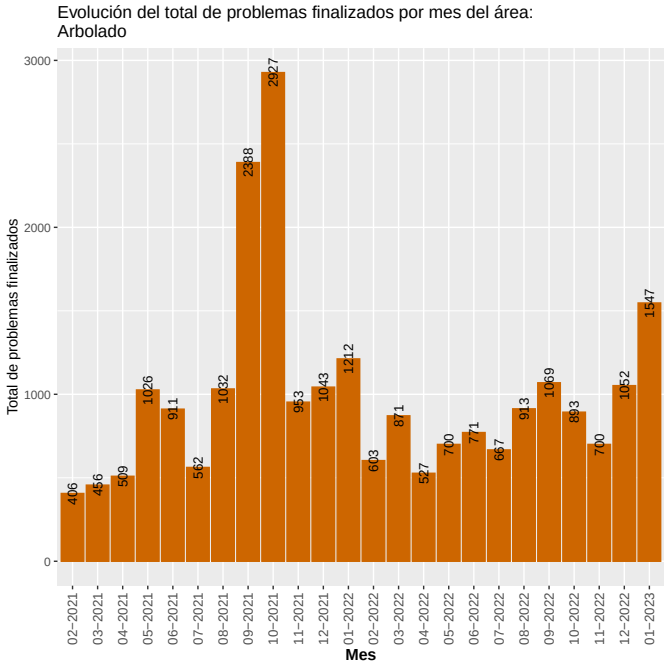
5.2.1 Alumbrado



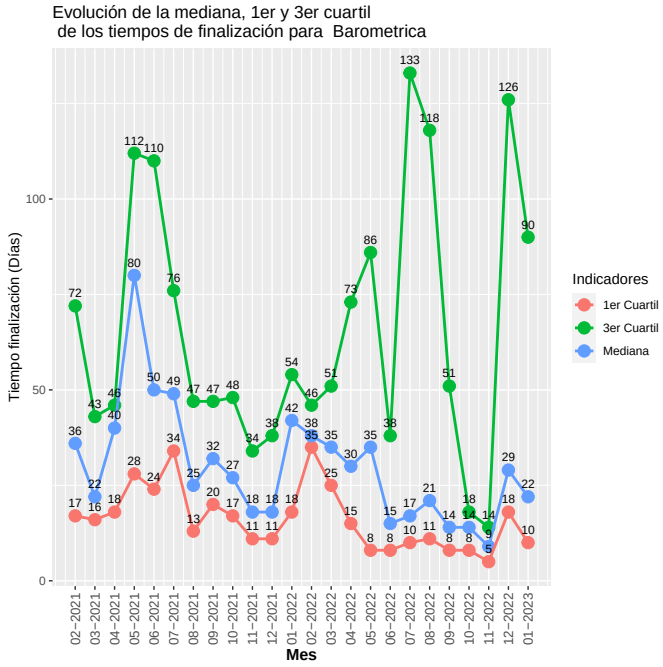


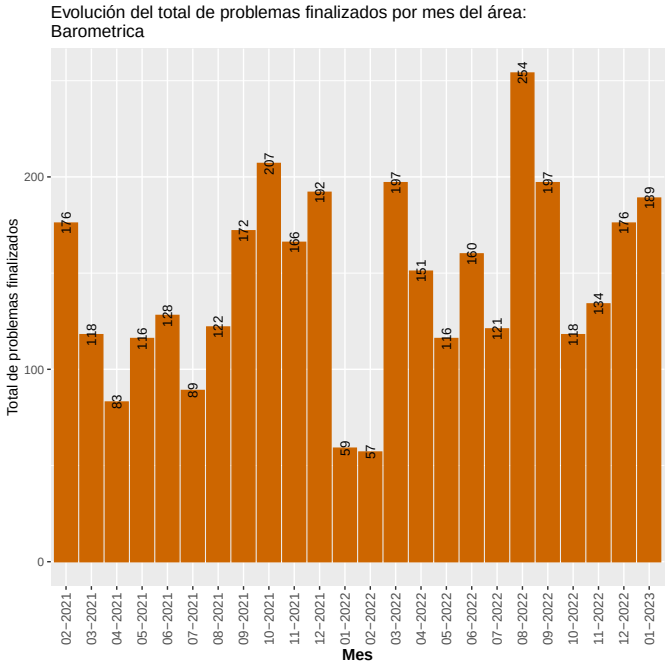
5.2.2 Arbolado



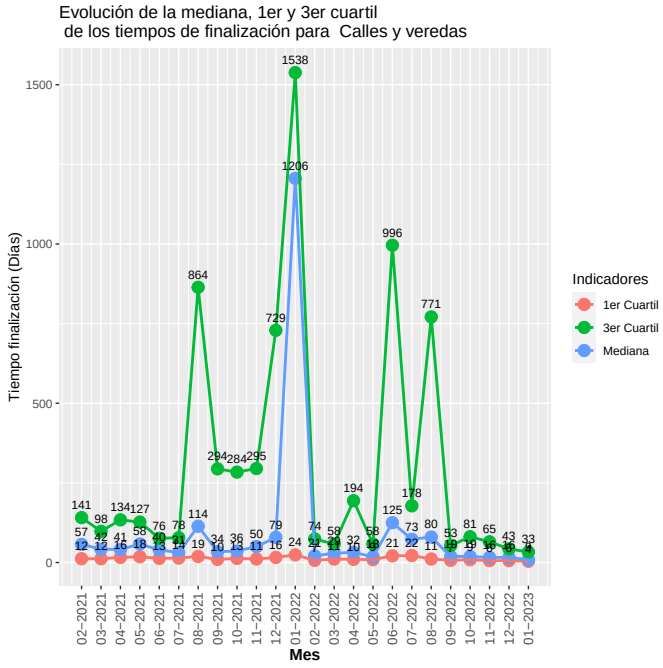


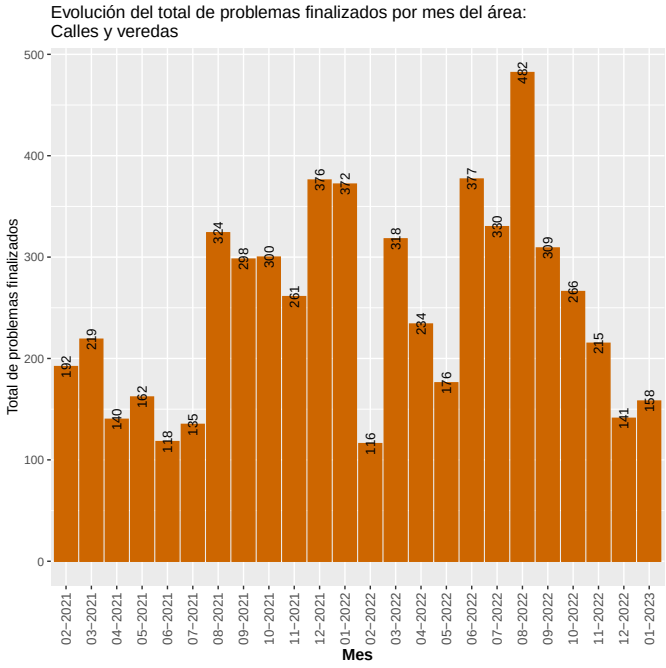
5.2.3 Barométrica



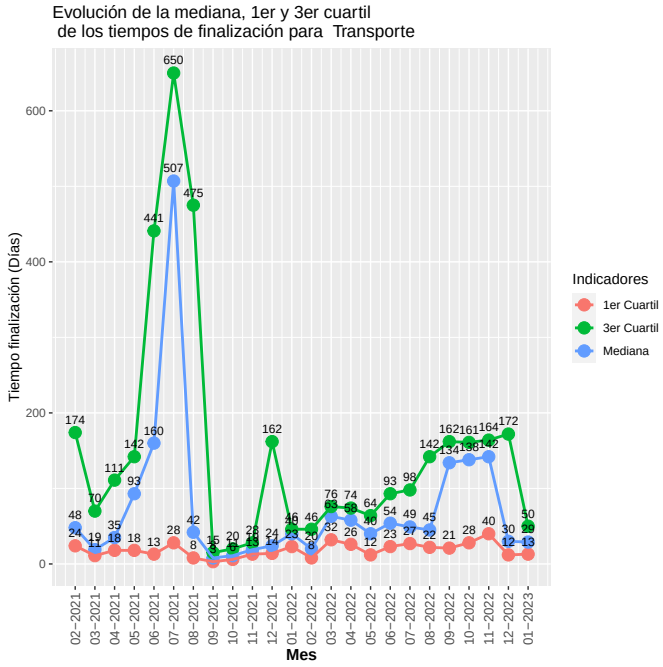


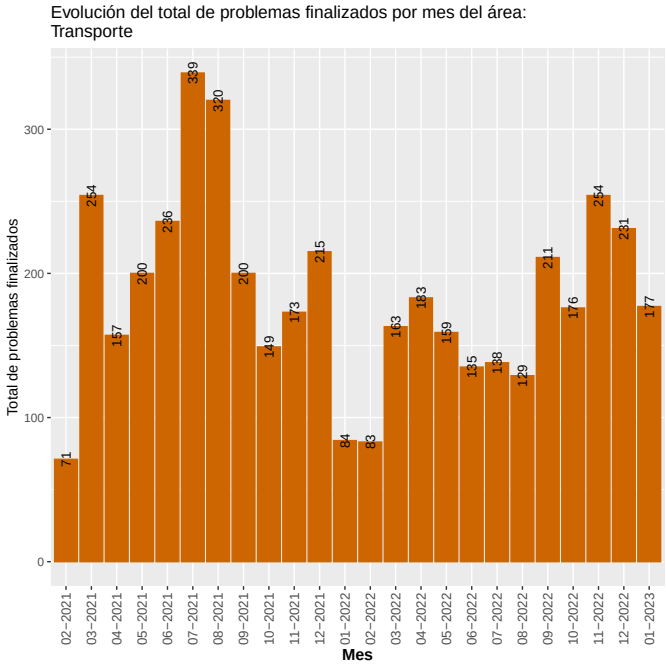
5.2.4 Calles y veredas



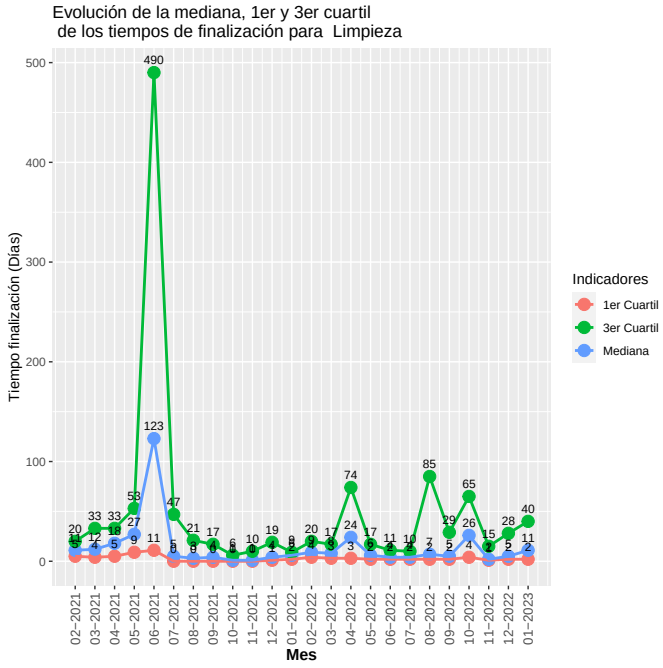


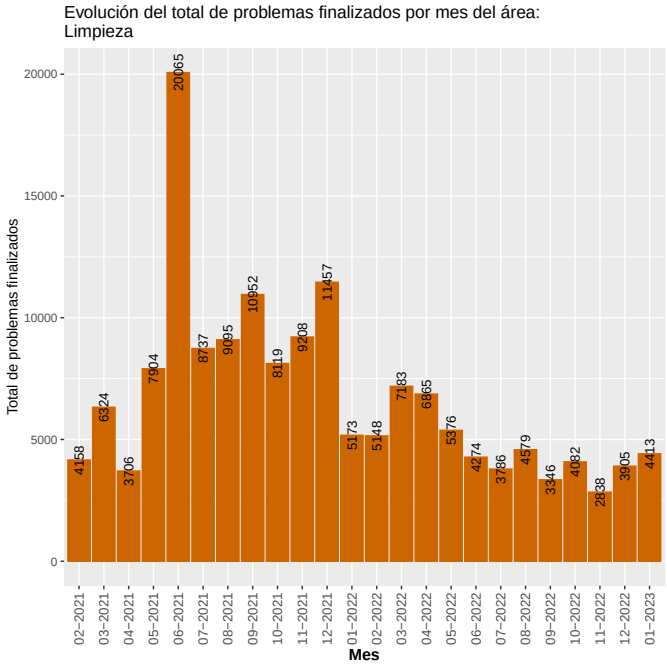
5.2.5 Transporte



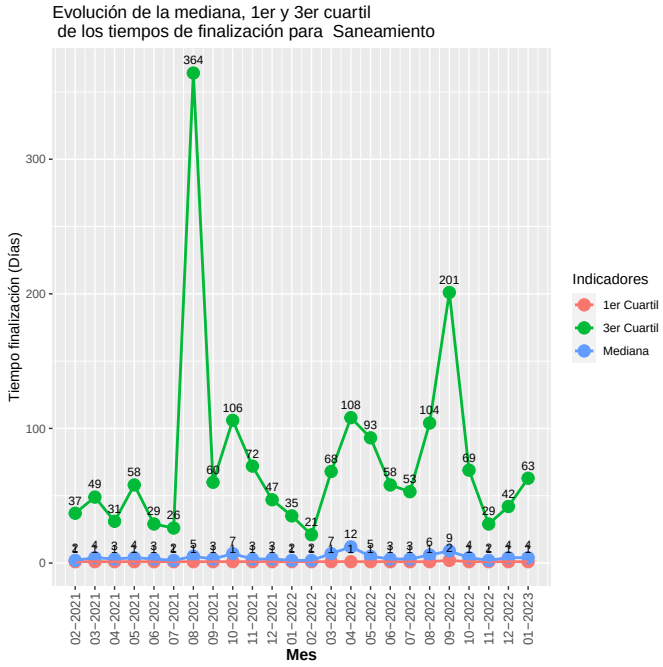


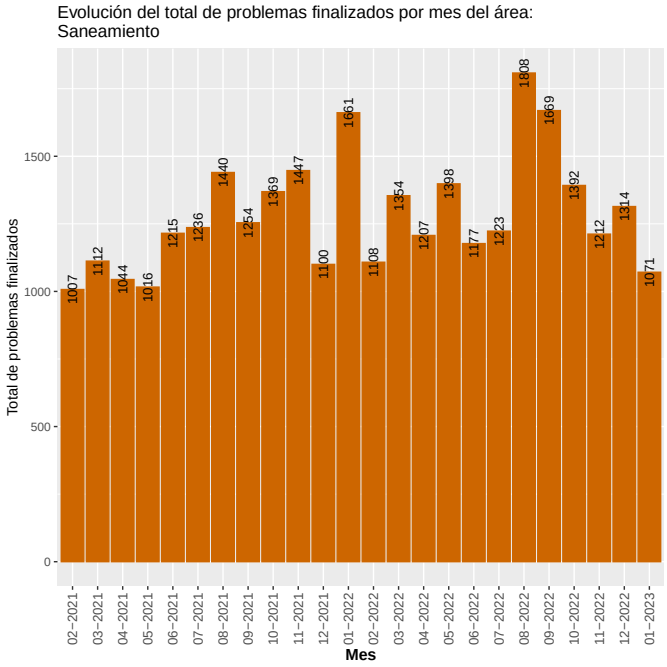
5.2.6 Limpieza



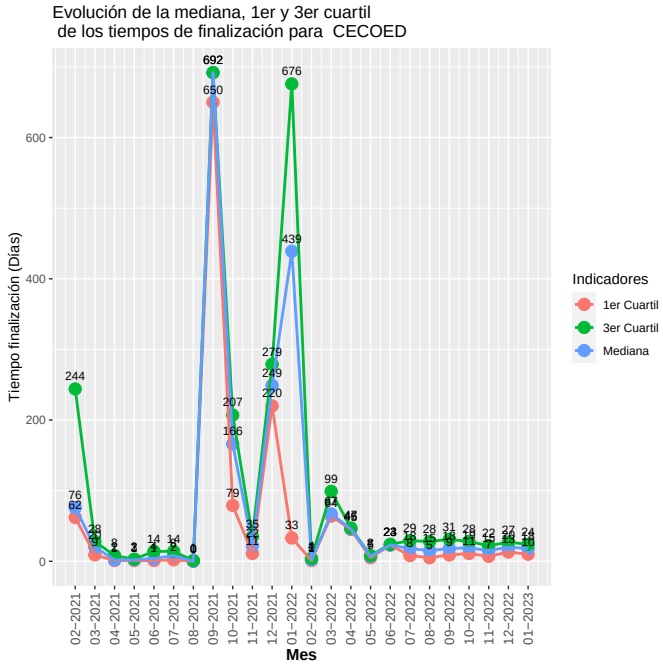


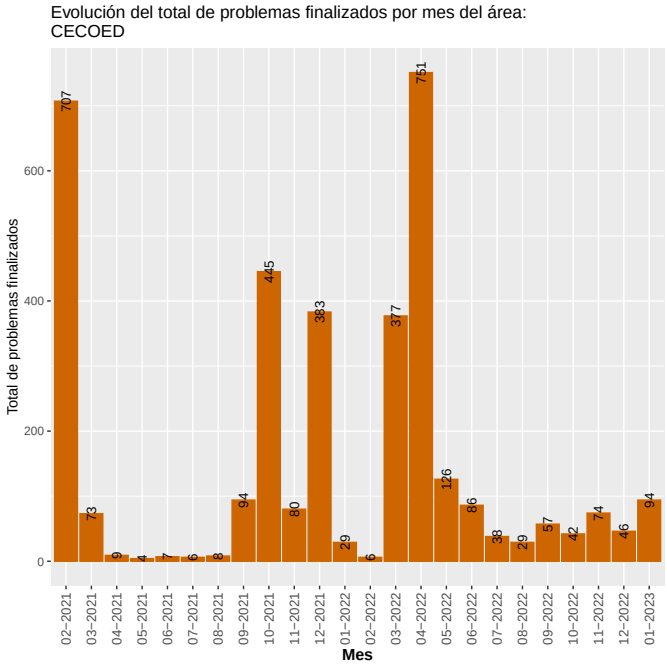
5.2.7 Saneamiento



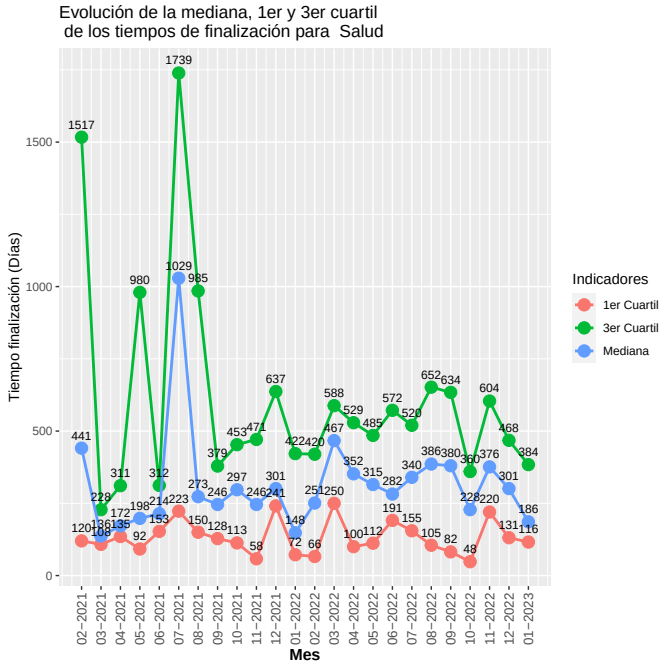


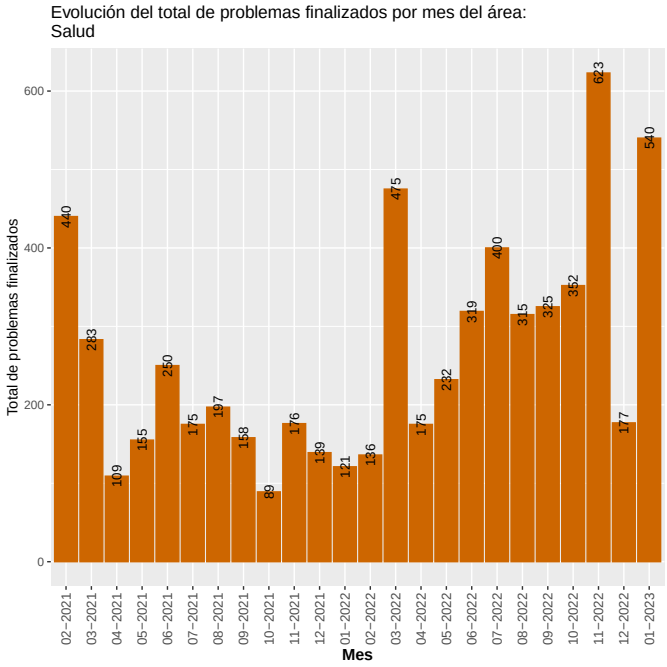
5.2.8 CECOED



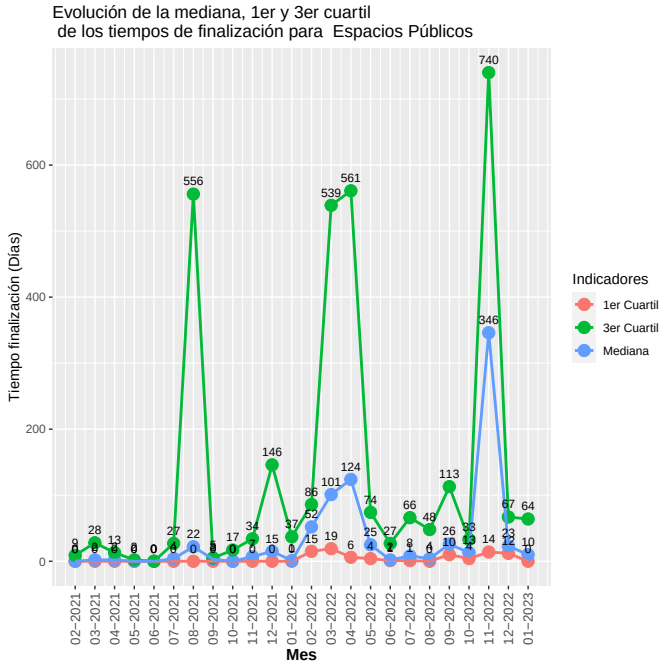


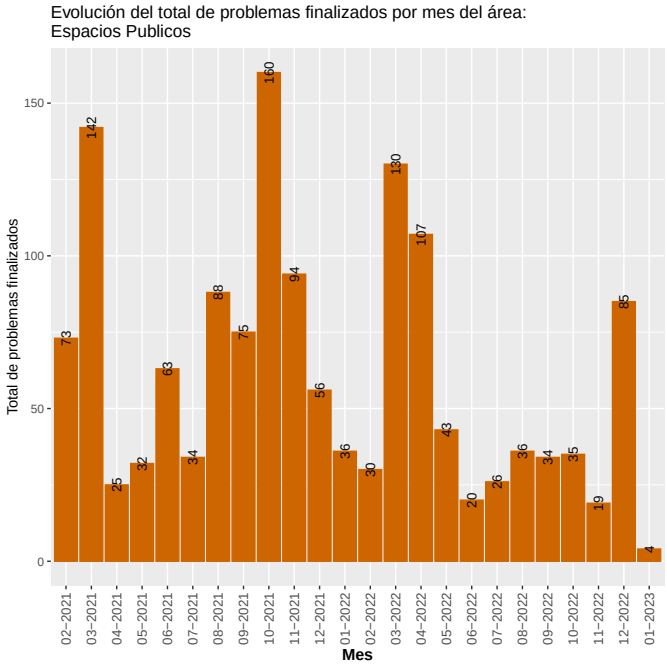
5.2.9 Salud



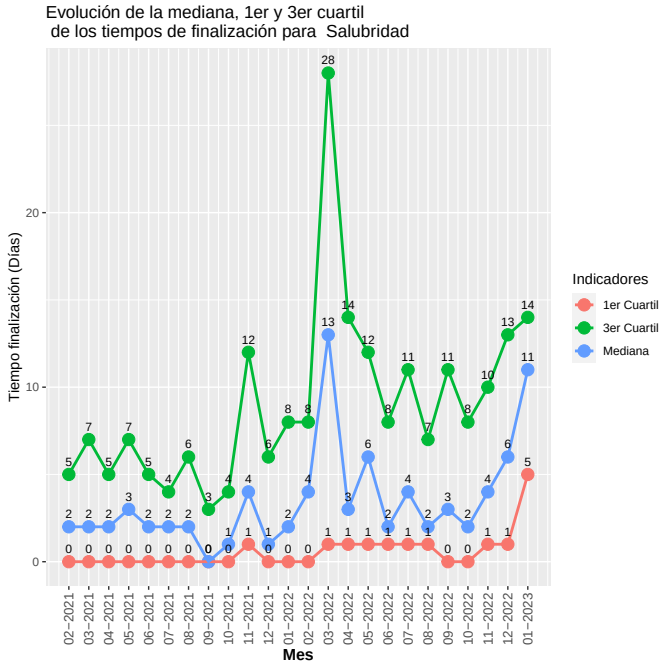


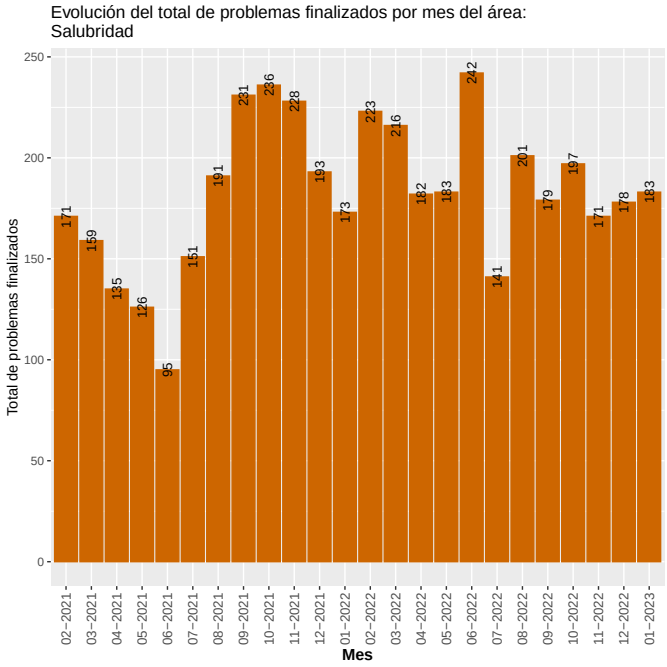
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





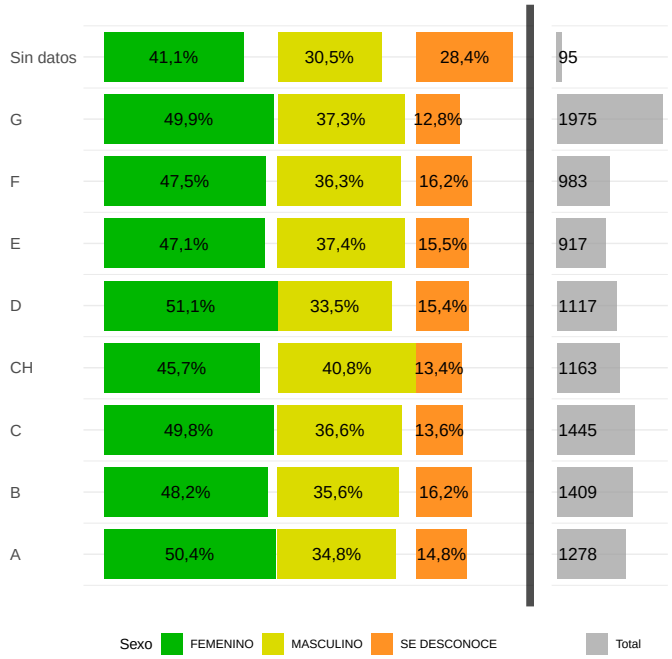
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/01/2023 al 31/01/2023 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 01/01/2023 al 31/01/2023 se registraron 11680 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1298 (11.1%) 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.

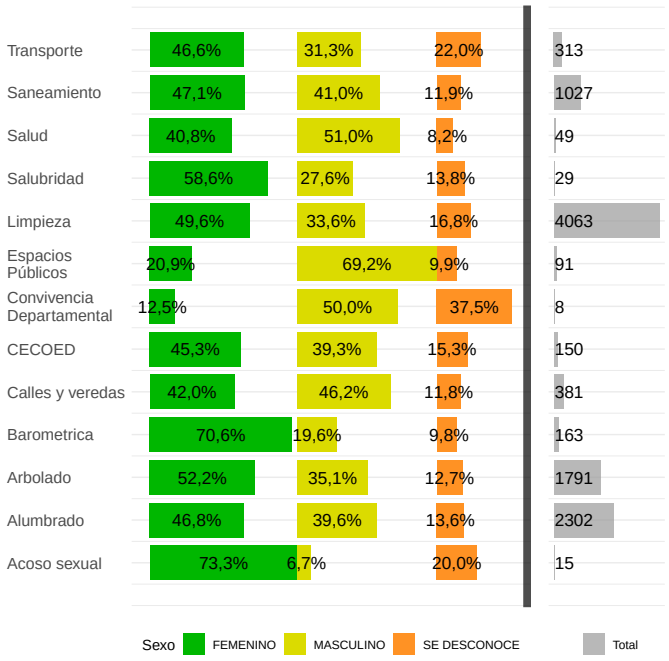
De los 10382 problemas resultantes, 5069 (48.8%) corresponden a mujeres, 3790 (36.5%) corresponden a hombres y 1523 (14.7%) sin declaración.

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