Análisis SUR

Fuente: SUR

Unidad de Estadística
Servicio de Gestión Estratégica
Departamento de Desarrollo Sostenible e Inteligente

Marzo, 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-Marzo-2023 . . . 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 31-Marzo-2023 . . . 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 31-Marzo-2023 . . . 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 31-Marzo-2023 . . . 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/03/2023 al 31/03/2023) . . . 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/03/2023 al 31/03/2023) 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-Marzo-2023

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	8751	15081	23832	37	63
Desarrollo Social	171	6711	6882	2	98
Desarrollo Urbano	3585	25707	29292	12	88
Movilidad	1152	3562	4714	24	76
Municipios	174	306	480	36	64
Secretaria General	999	195	1194	84	16
TOTAL	14832	51562	66394	22	78

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-Marzo-2023

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2011	0	2	2
	2012	1	59	60
	2013	4	45	49
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	4	266	270
	2017	29	446	475
	2018	147	463	610
	2019	280	832	1112
	2020	276	1615	1891
	2021	1208	2663	3871
	2022	4058	5556	9614
	2023	2722	3017	5739
Desarrollo Social	2016	0	957	957
	2017	11	797	808
	2018	0	825	825
	2019	8	1168	1176
	2020	15	554	569
	2021	13	589	602
	2022	40	1234	1274
	2023	84	587	671
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	440	444
	2015	3	882	885
	2016	16	989	1005
	2017	38	1220	1258
	2018	70	1230	1300
	2019	105	2153	2258
	2020	169	2773	2942
	2021	322	4772	5094
	2022	1387	7437	8824
	2023	1471	3561	5032
Movilidad	2012	0	42	42
	2013	0	43	43
	2014	4	125	129
	2015	20	105	125
	2016	0	237	237
	2017	0	234	234
	2018	6	403	409
	2019	36	477	513
	2020	123	230	353
	2021	281	388	669
	2022	429	730	1159
	2023	253	548	801
Municipios	2011	0	3	3
	2012	0	24	24
	2013	26	54	80
	2014	0	6	6
	2015	1	5	6
	2016	0	3	3
	2017	99	36	135
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	4	8
	2022	2	59	61
	2023	41	99	140
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	19	346
	2023	479	161	640
TOTAL	—	14832	51562	66394

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-Marzo-2023

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Acoso sexual	2	33	35	6	94
Alumbrado	233	5879	6112	4	96
Arbolado	2569	18468	21037	12	88
Barometrica	110	298	408	27	73
CECOED	576	162	738	78	22
Calles y veredas	1152	2381	3533	33	67
Convivencia Departamental	421	0	421	100	0
Espacios Publicos	761	218	979	78	22
Limpieza	8542	9915	18457	46	54
Salubridad	1	138	139	1	99
Salud	170	6573	6743	3	97
Saneamiento	273	5173	5446	5	95
Transporte	22	2324	2346	1	99
TOTAL	14832	51562	66394	22	78

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-Marzo-2023

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2022**	0	1	1
	2023	2	32	34
Alumbrado	**2016**	0	23	23
	2017	0	62	62
	2018	0	141	141
	2019	0	375	375
	2020	0	365	365
	2021	0	1103	1103
	2022	0	2364	2364
	2023	233	1446	1679
Arbolado	**2014**	4	295	299
	2015	3	807	810
	2016	16	893	909
	2017	37	1094	1131
	2018	52	1023	1075
	2019	62	1723	1785
	2020	57	2370	2427
	2021	175	3616	3791
	2022	1069	4808	5877
	2023	1094	1839	2933
Barometrica	**2011**	0	3	3
	2012	0	24	24
	2013	26	54	80
	2014	0	6	6
	2015	1	4	5
	2016	0	3	3
	2017	35	30	65
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	4	8
	2022	2	58	60
	2023	41	99	140
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	18	345
	2023	56	129	185
Calles y veredas	**2012**	0	111	111
	2013	0	224	224
	2014	4	270	274
	2015	20	180	200
	2016	0	285	285
	2017	0	259	259
	2018	6	217	223
	2019	36	99	135
	2020	123	39	162
	2021	281	97	378
	2022	429	332	761
	2023	253	268	521
Convivencia Departamental	**2023**	421	0	421
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	18	18	36
	2019	43	25	68
	2020	112	30	142
	2021	147	42	189
	2022	318	44	362
	2023	122	59	181
Limpieza	**2011**	0	2	2
	2015	0	1	1
	2016	0	7	7
	2017	85	390	475
	2018	144	340	484
	2019	276	526	802
	2020	262	1039	1301
	2021	1201	1837	3038
	2022	3999	3808	7807
	2023	2575	1965	4540
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	19	19
	2023	1	117	118
Salud	**2016**	0	957	957
	2017	11	797	808
	2018	0	825	825
	2019	8	1168	1176
	2020	15	554	569
	2021	13	587	600
	2022	40	1215	1255
	2023	83	470	553
Saneamiento	**2012**	1	59	60
	2013	4	45	49
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	4	259	263
	2017	8	62	70
	2018	3	123	126
	2019	4	306	310
	2020	14	576	590
	2021	7	826	833
	2022	59	1748	1807
	2023	147	1052	1199
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	234	234
	2019	0	408	408
	2020	0	199	199
	2021	0	302	302
	2022	0	620	620
	2023	22	497	519
TOTAL	—	14832	51562	66394

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/03/2023 al 31/03/2023, 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 01/03/2023 al 31/03/2023.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/03/2023 al 31/03/2023. 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 01/03/2023 al 31/03/2023.

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 01/03/2023 al 31/03/2023. 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 (01/03/2023 al 31/03/2023)

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	6218	4315	3001	48	69
Desarrollo Social	434	489	86	20	113
Desarrollo Urbano	3751	3019	1399	37	80
Movilidad	725	670	220	30	92
Municipios	225	288	106	47	128
Secretaria General	317	120	5	2	38
TOTAL	11670	8901	4817	41	76

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/03/2023 al 31/03/2023)

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	24	4	2	8	17
Alumbrado	2066	2050	1085	53	99
Arbolado	1379	758	220	16	55
Barometrica	225	288	106	47	128
CECOED	148	116	3	2	78
Calles y veredas	372	407	129	35	109
Convivencia Departamental	145	0	0	0	0
Espacios Publicos	143	121	57	40	85
Limpieza	4712	2811	2109	45	60
Salubridad	153	165	72	47	108
Salud	281	324	14	5	115
Saneamiento	1506	1504	892	59	100
Transporte	516	353	128	25	68
TOTAL	11670	8901	4817	41	76

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)

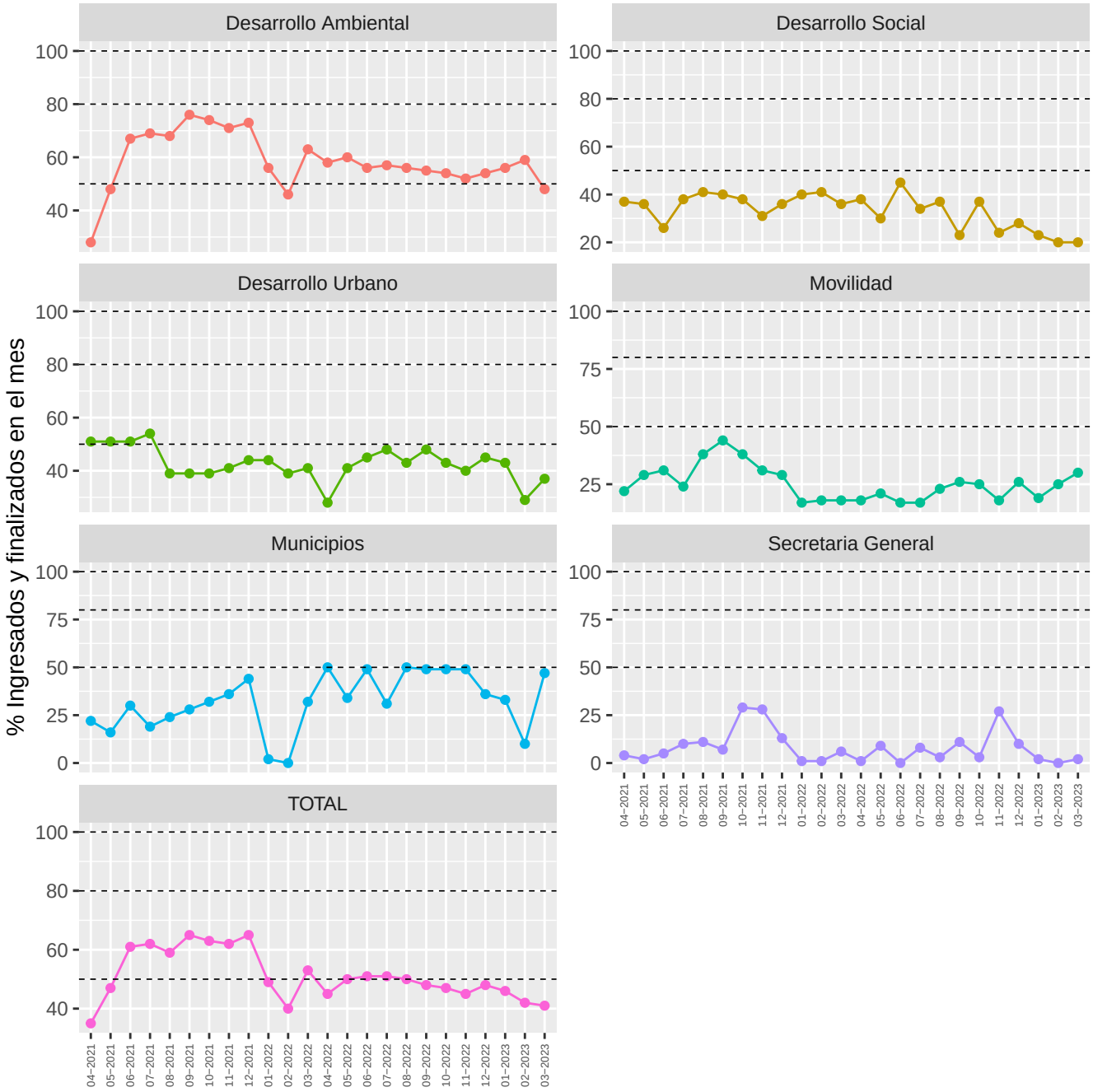
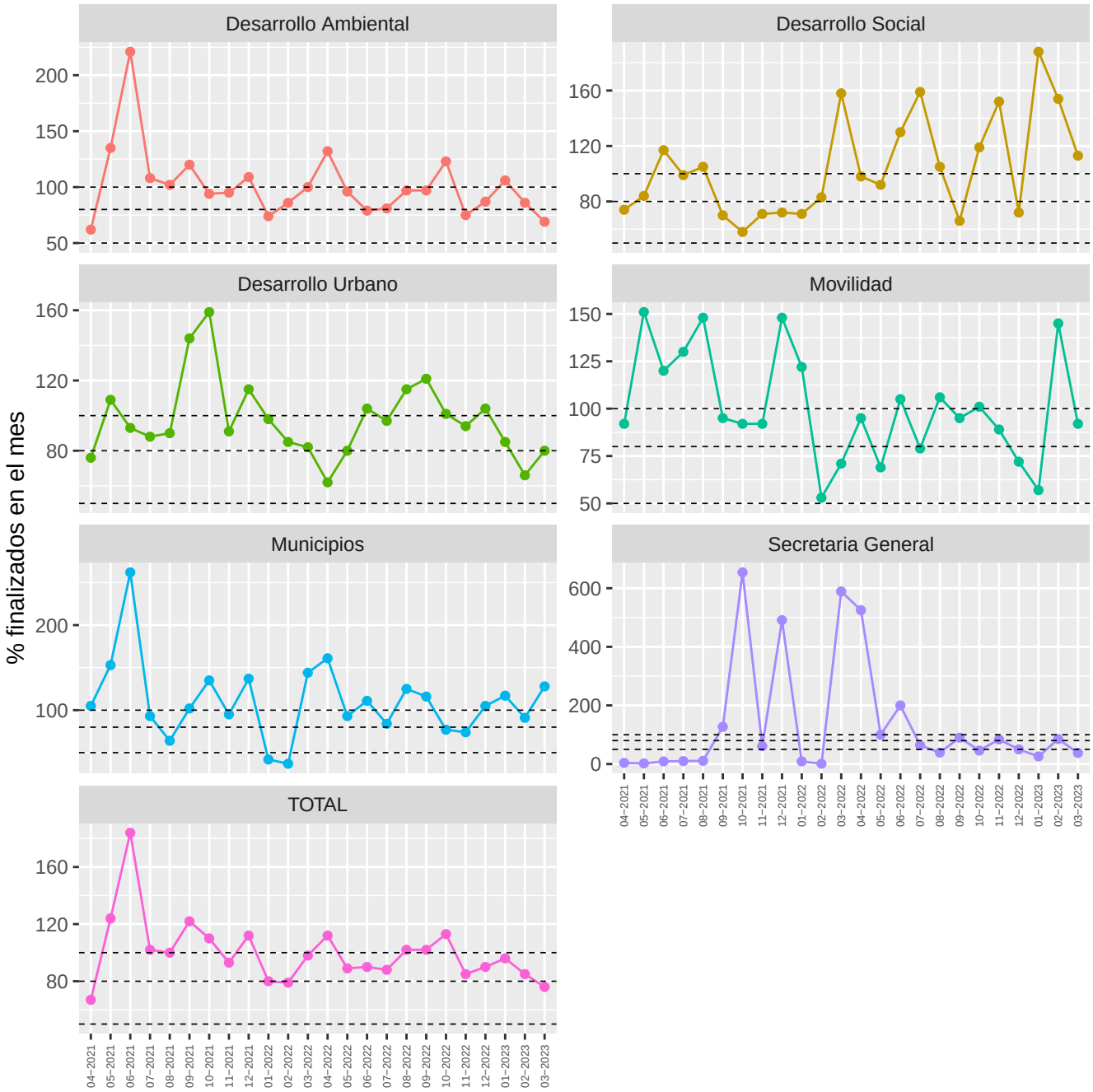


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

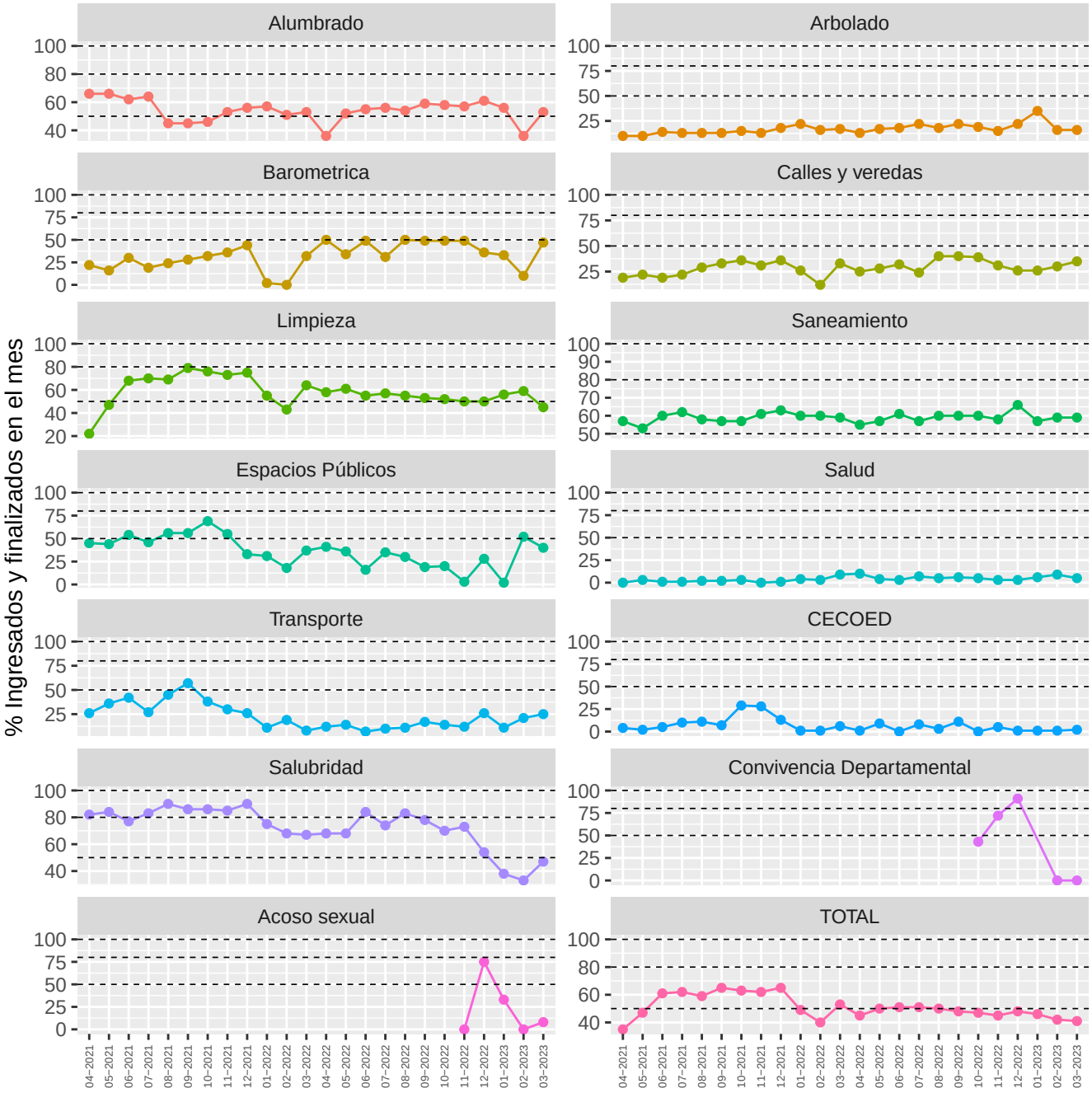
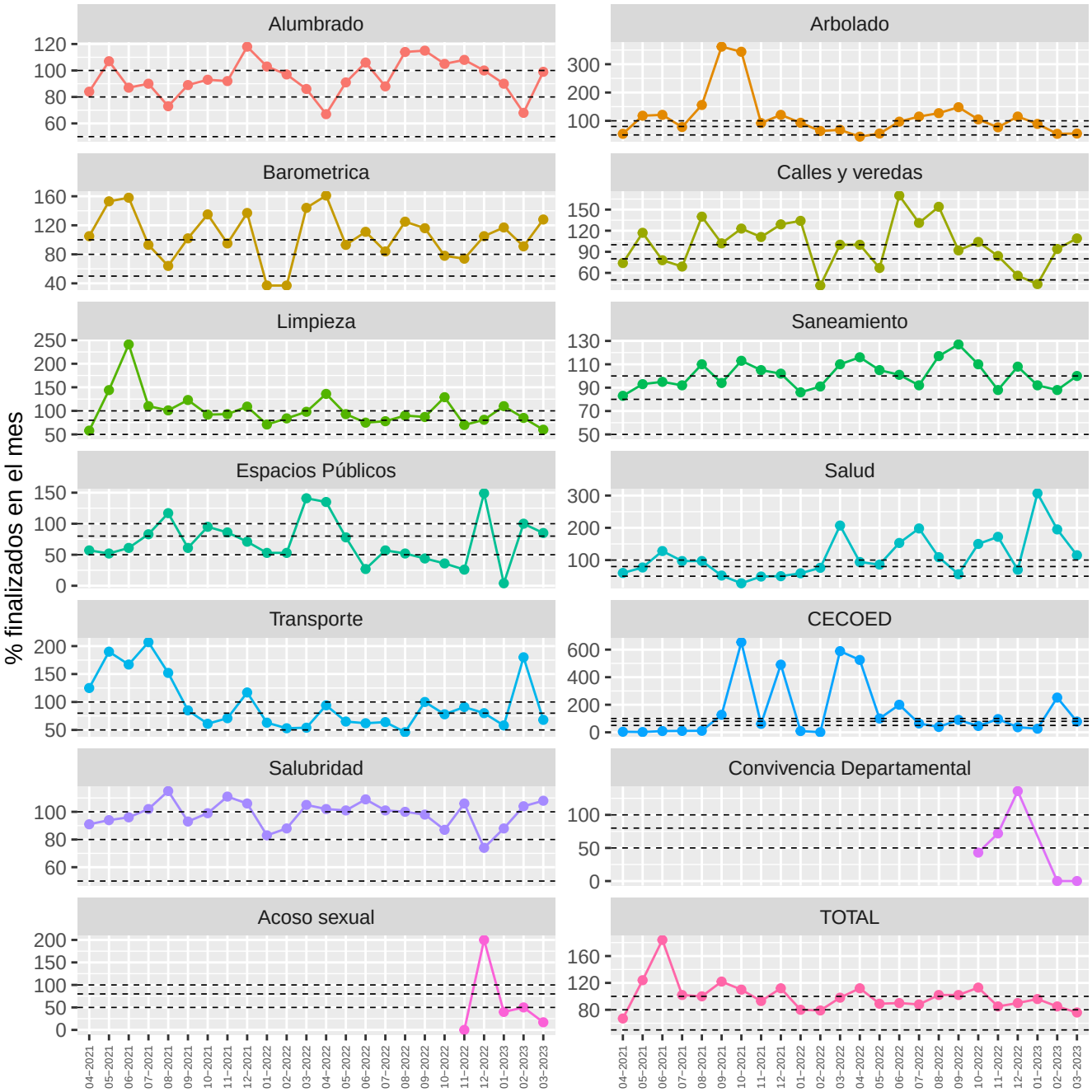


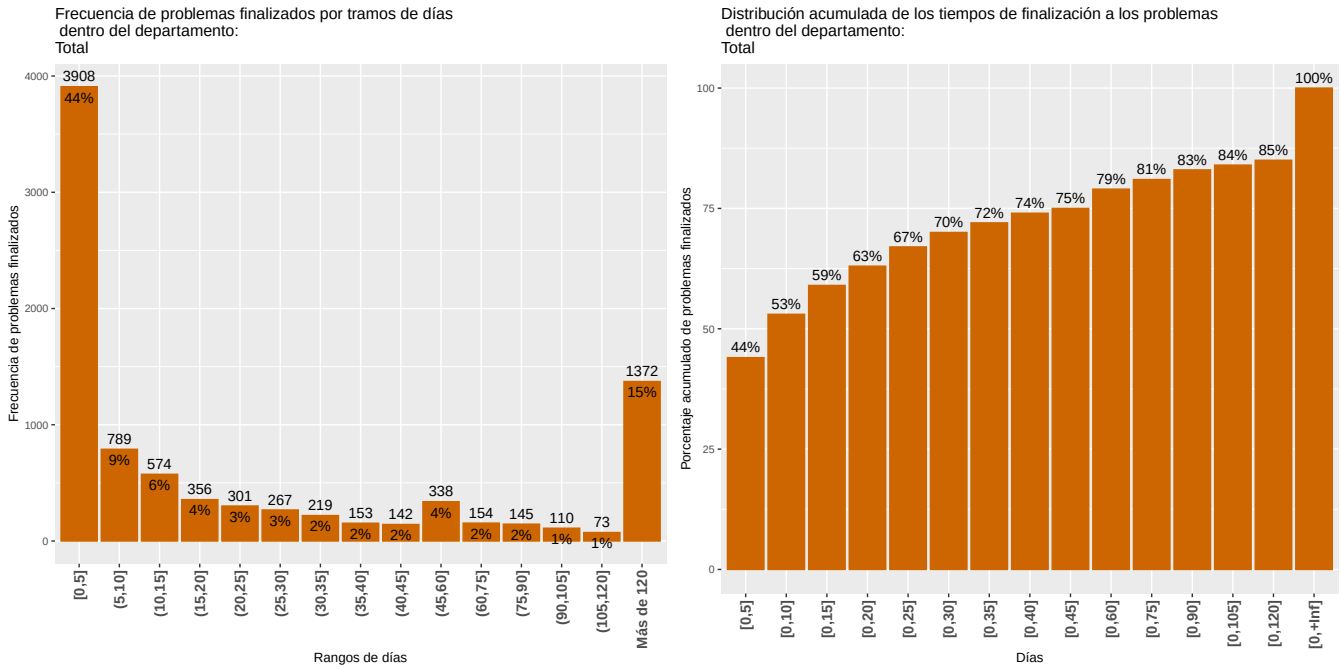
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)



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 (01/03/2023 al 31/03/2023), 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.



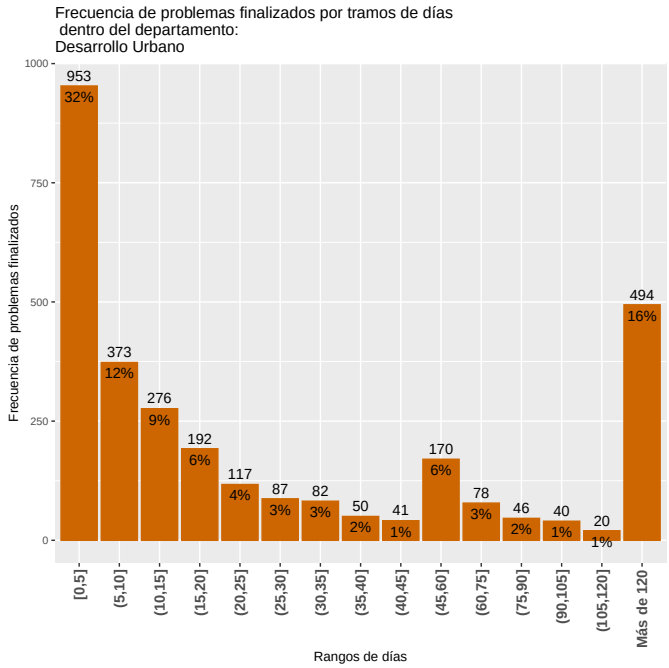
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

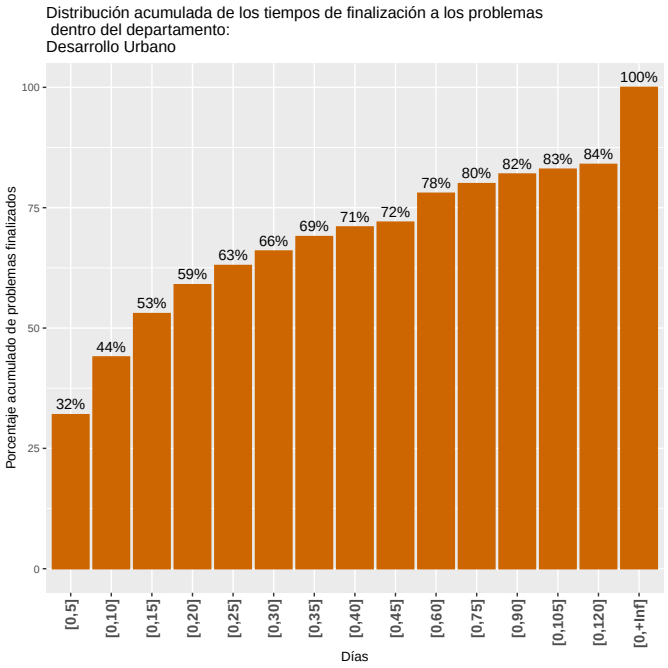
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

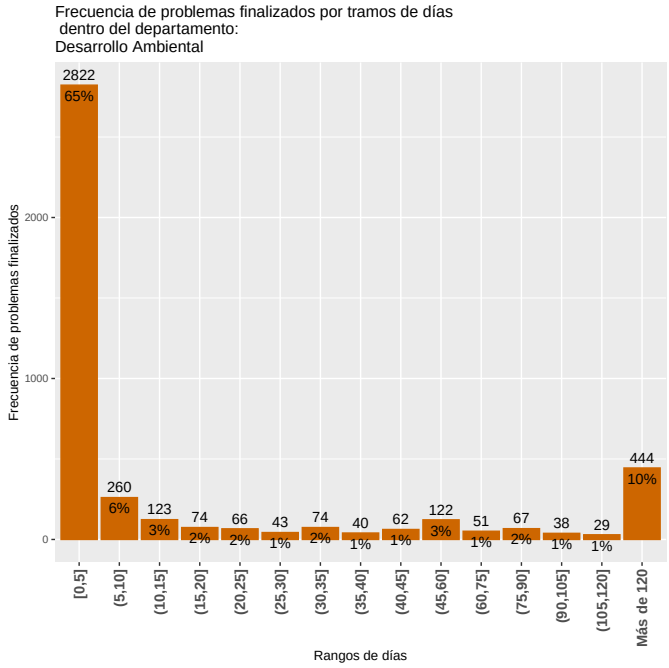
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	1	3	56	17	3496	4315
Desarrollo Social	0	15	71	311	330	2433	489
Desarrollo Urbano	0	4	14	102	54	3180	3019
Movilidad	0	14	30	322	217	3768	670
Municipios	2	17	26	60	35	3589	288
Secretaria General	0	11	14	16	22	55	120
Total	0	2	8	105	44	3768	8901

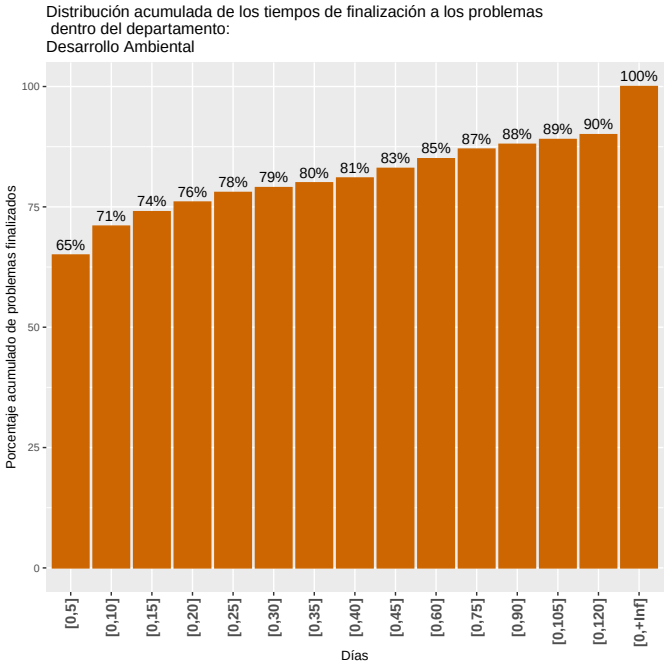
4.1.1 Desarrollo urbano



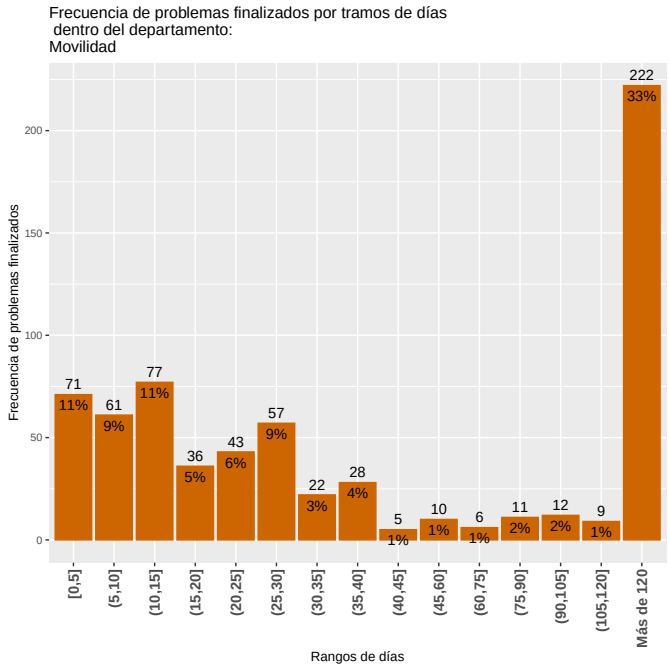


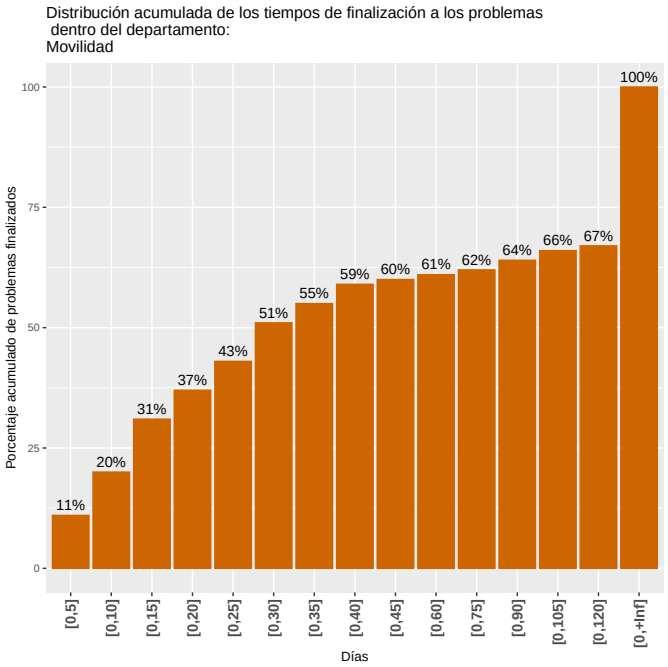
4.1.2 Desarrollo ambiental



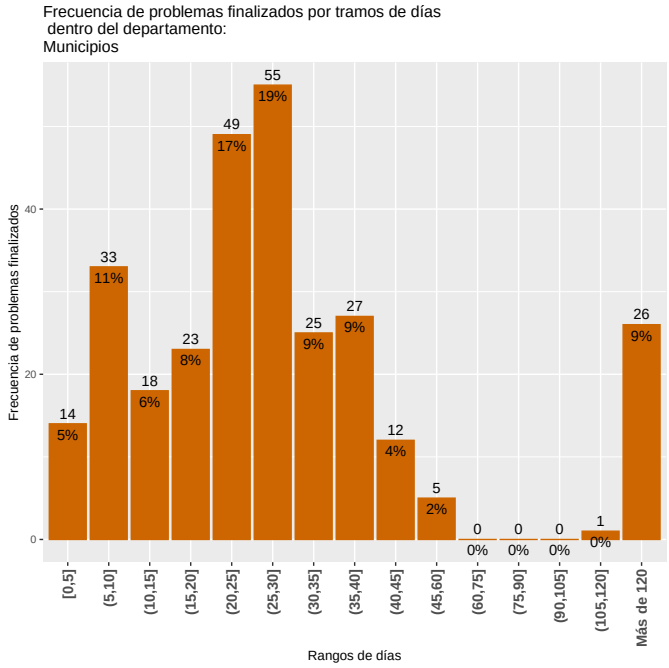


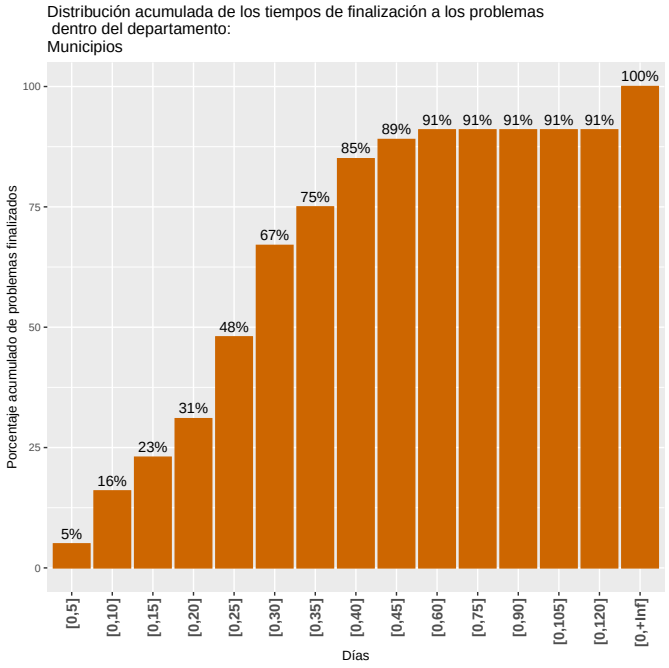
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





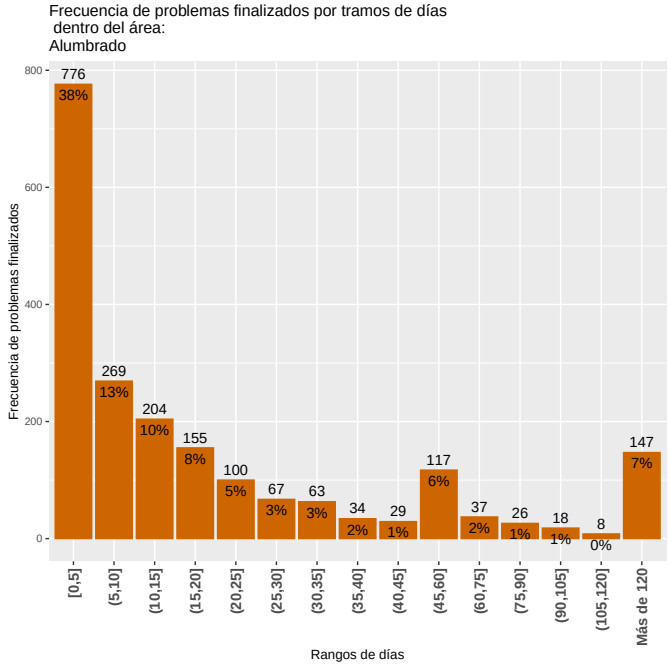
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

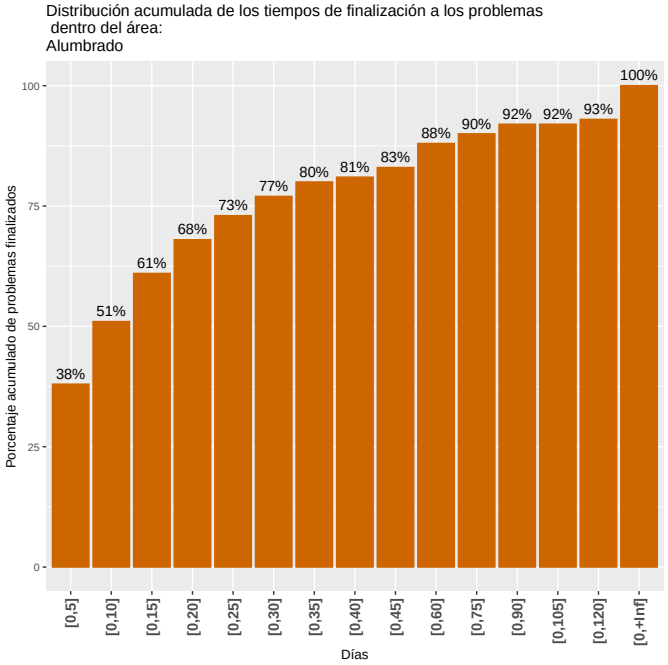
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

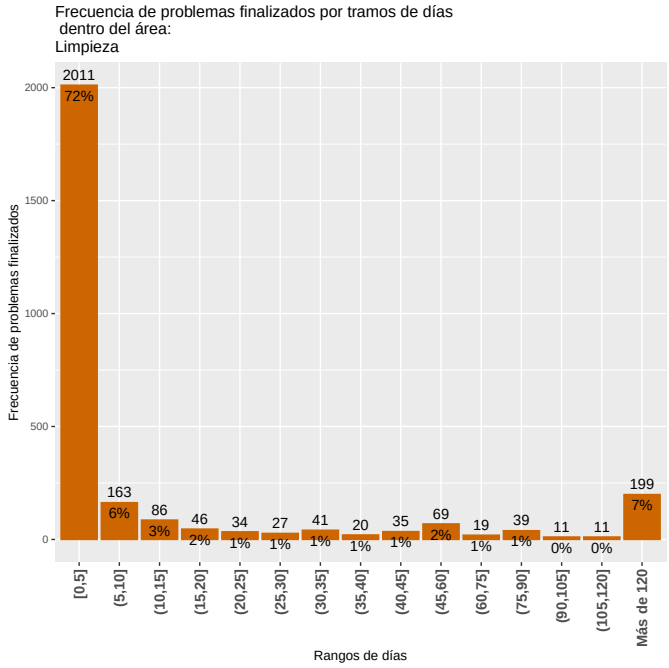
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Acoso sexual	7	7	8	16	18	43	4
Alumbrado	0	3	10	44	28	1465	2050
Arbolado	0	11	61	263	352	3180	758
Barometrica	2	17	26	60	35	3589	288
Calles y veredas	0	9	85	494	840	3768	407
CECOED	0	11	14	16	22	55	116
Espacios Publicos	0	3	14	126	160	1863	121
Limpieza	0	1	2	31	7	445	2811
Salubridad	0	8	11	17	20	54	165
Salud	0	75	153	460	524	2433	324
Saneamiento	0	1	4	101	51	3496	1504
Transporte	0	14	25	51	38	794	353
Total	0	2	8	105	44	3768	8901

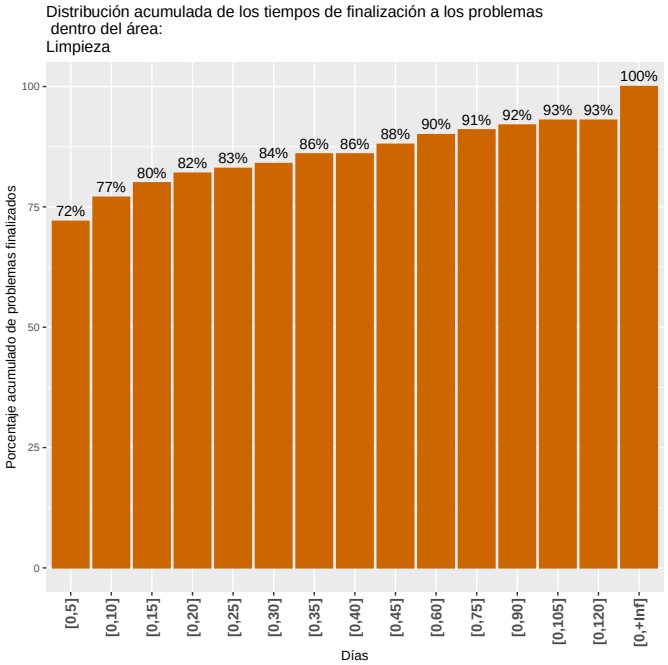
4.2.1 Alumbrado



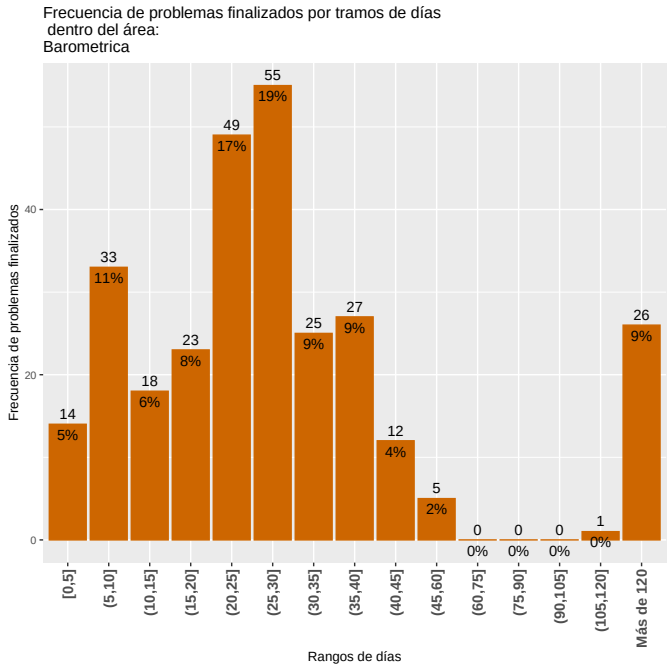


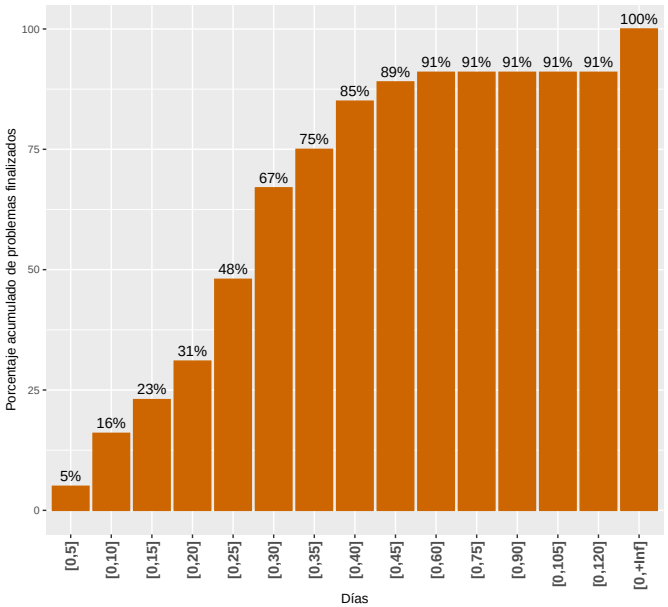
4.2.2 Limpieza



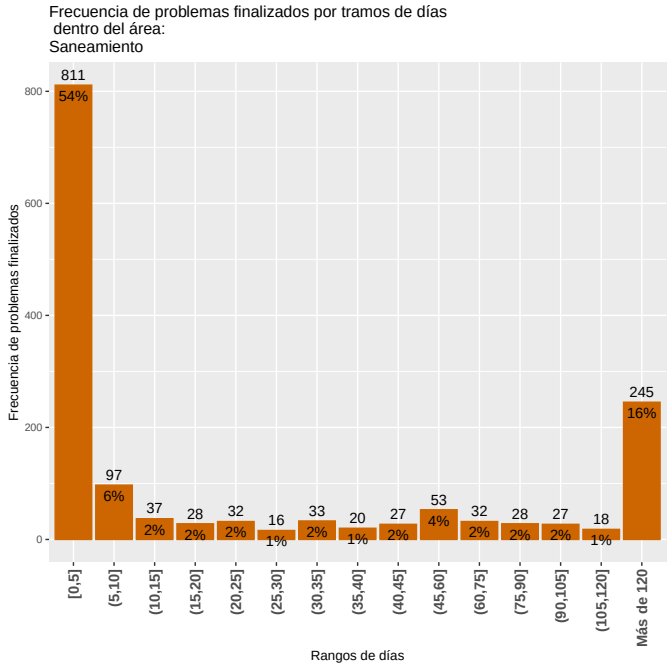


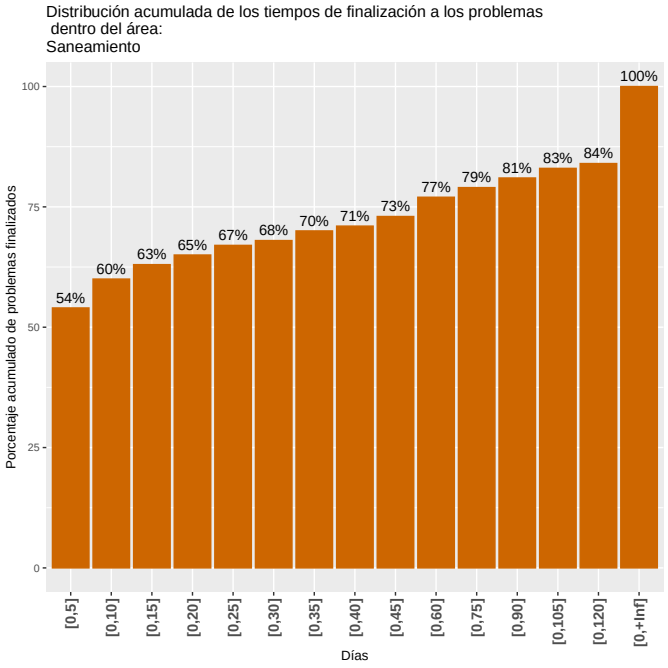
4.2.3 Barométrica



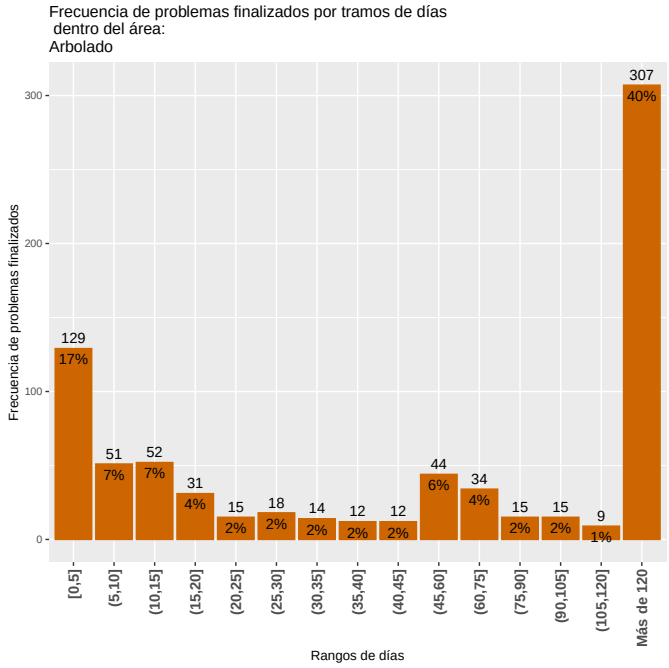


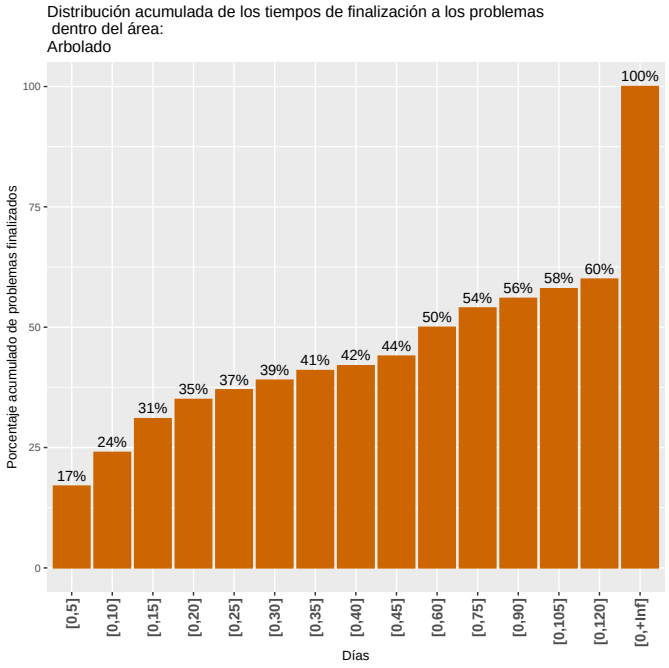
4.2.4 Saneamiento



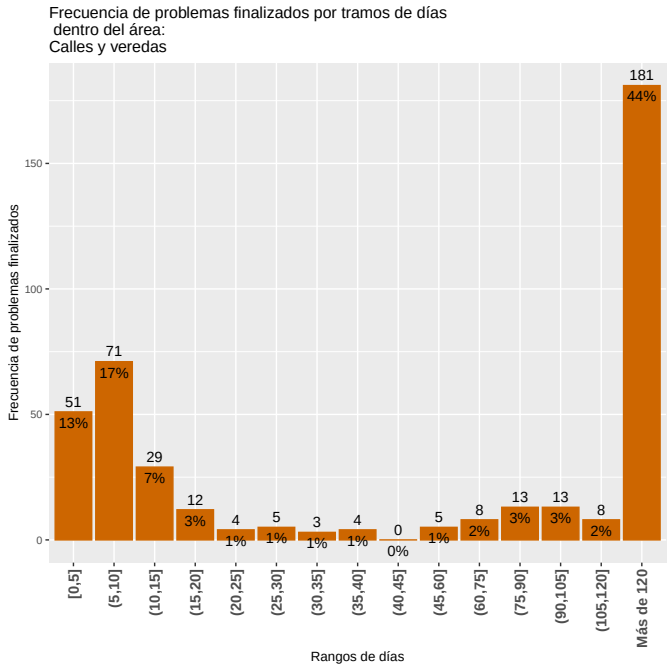


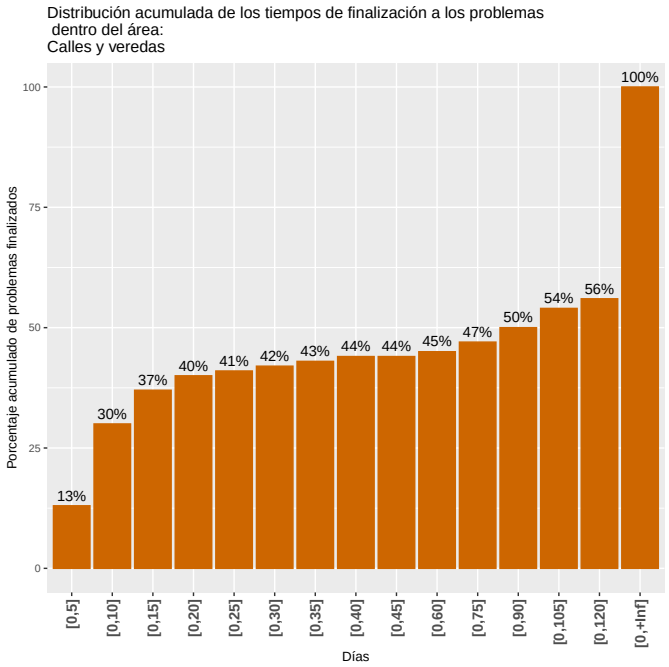
4.2.5 Arbolado



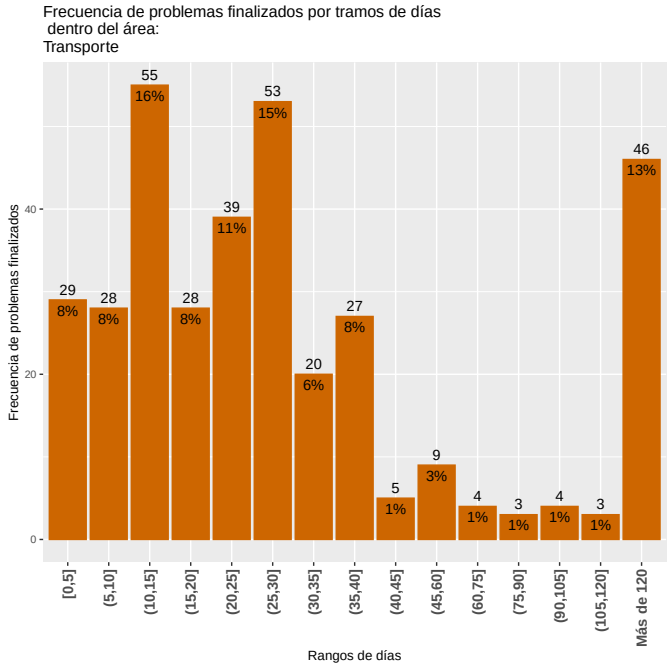


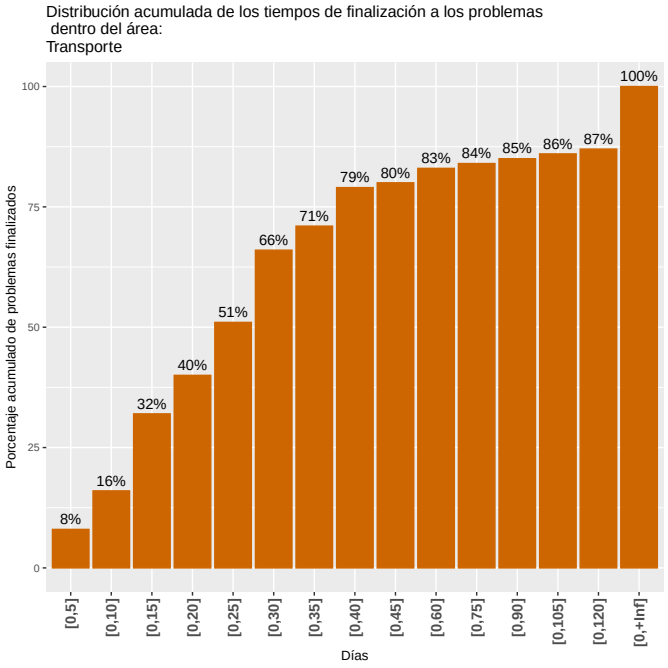
4.2.6 Calles y veredas



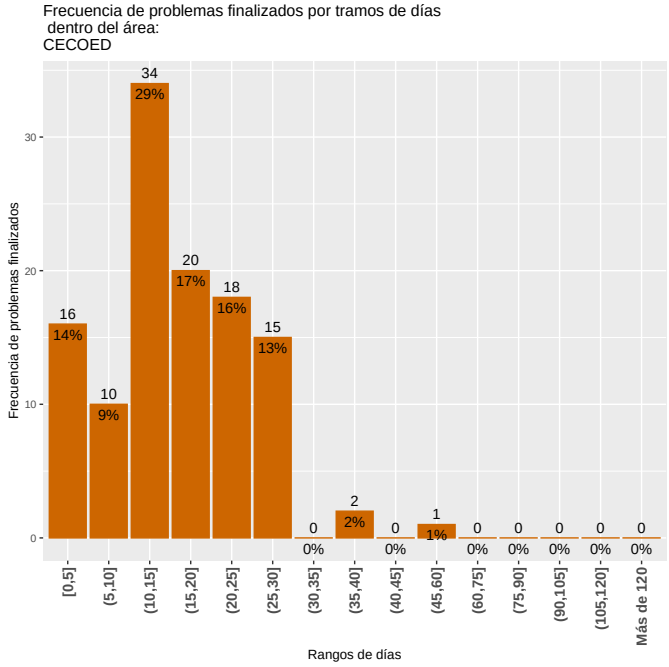


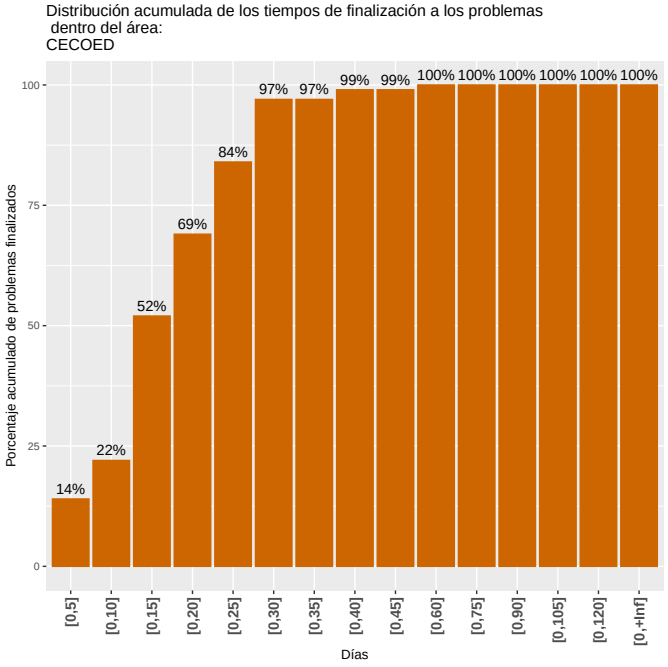
4.2.7 Transporte



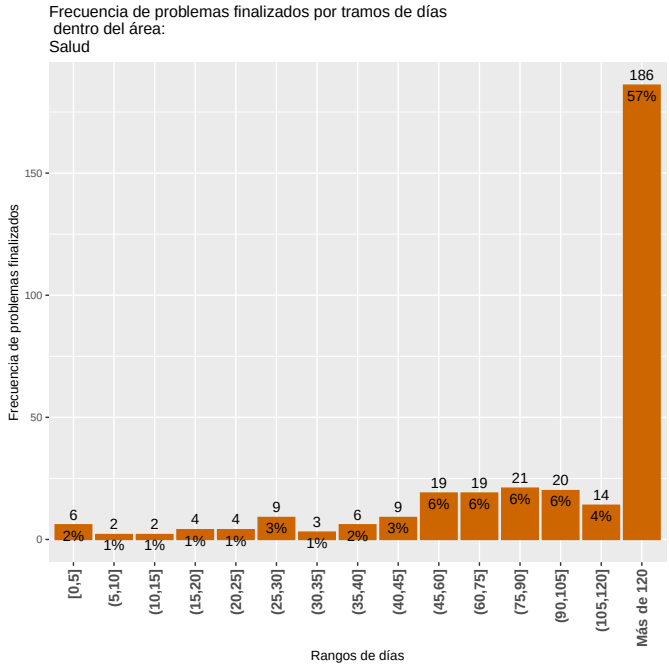


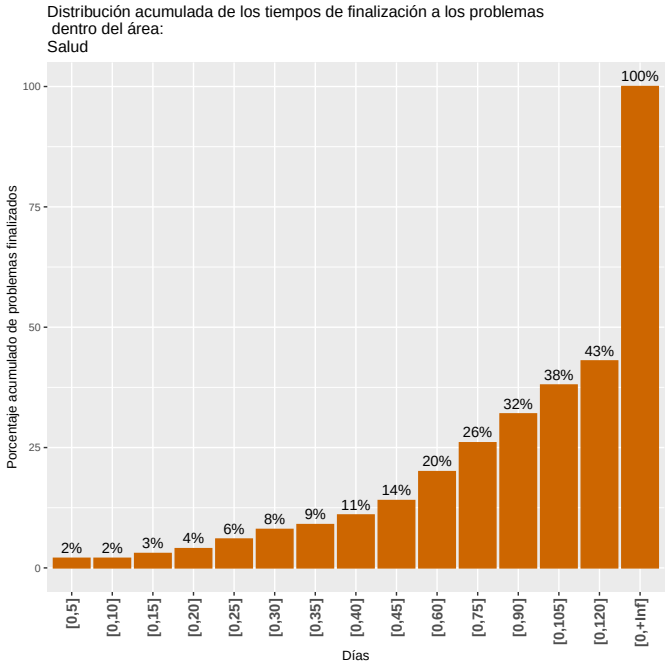
4.2.8 CECOED



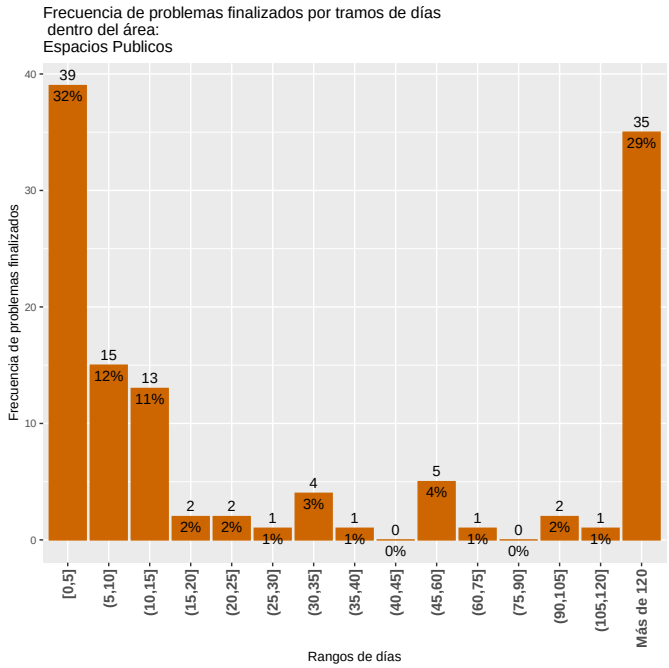


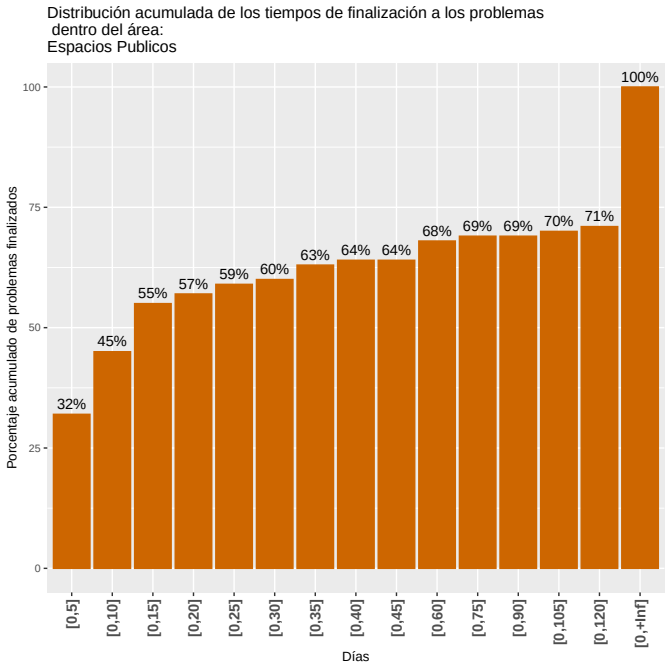
4.2.9 Salud



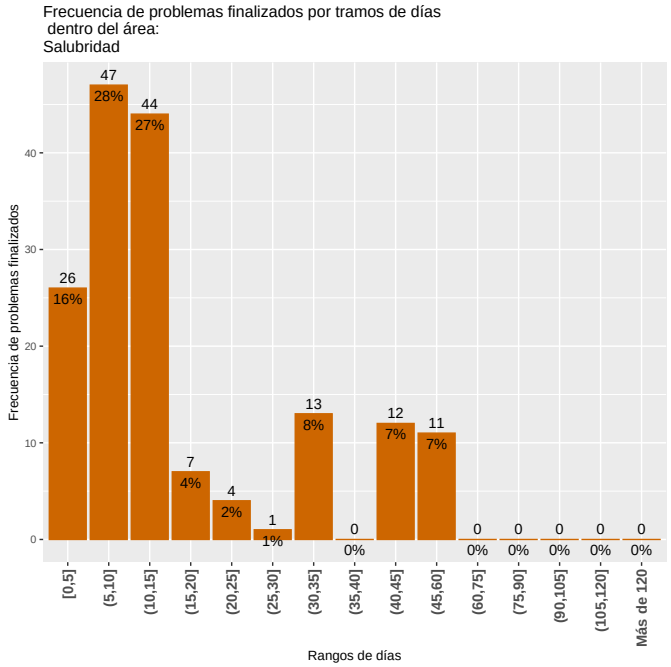


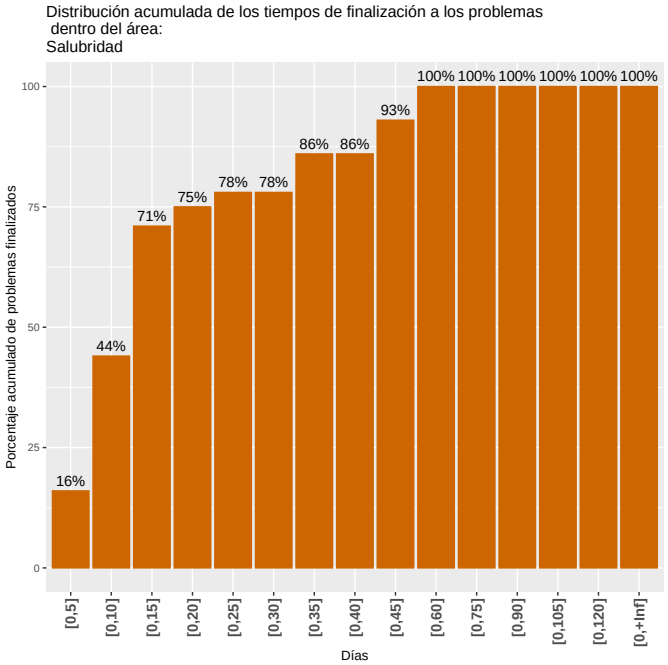
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

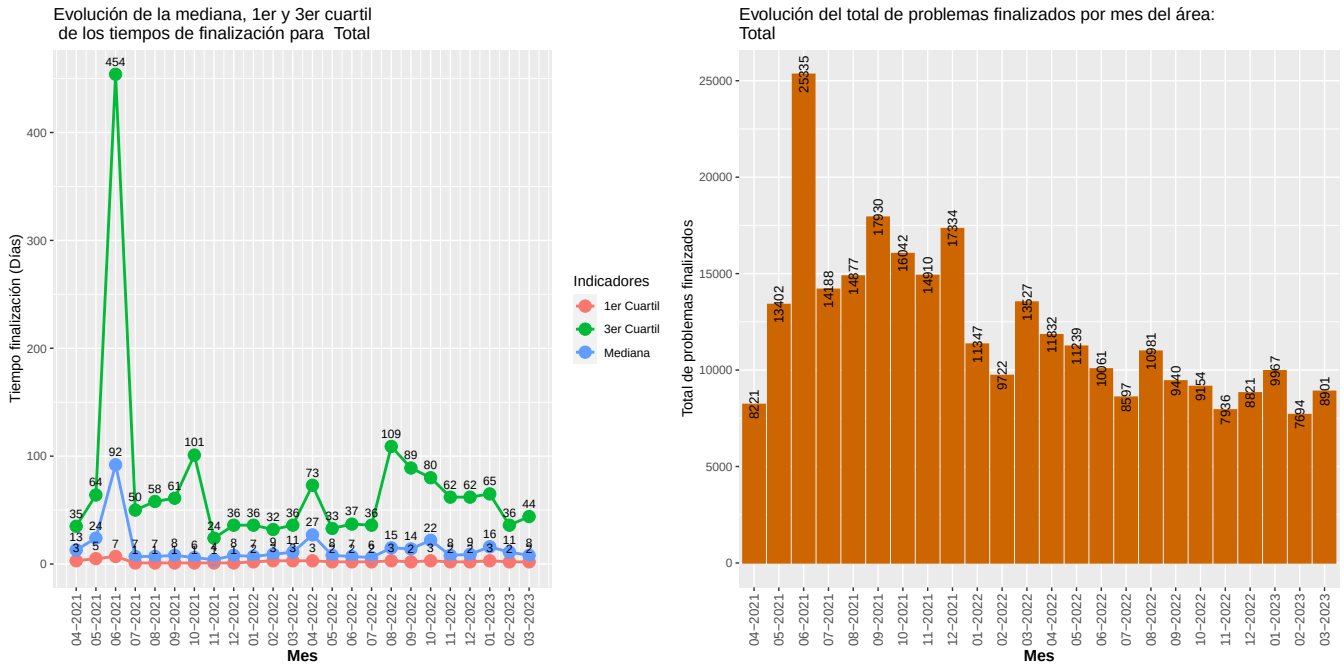




5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

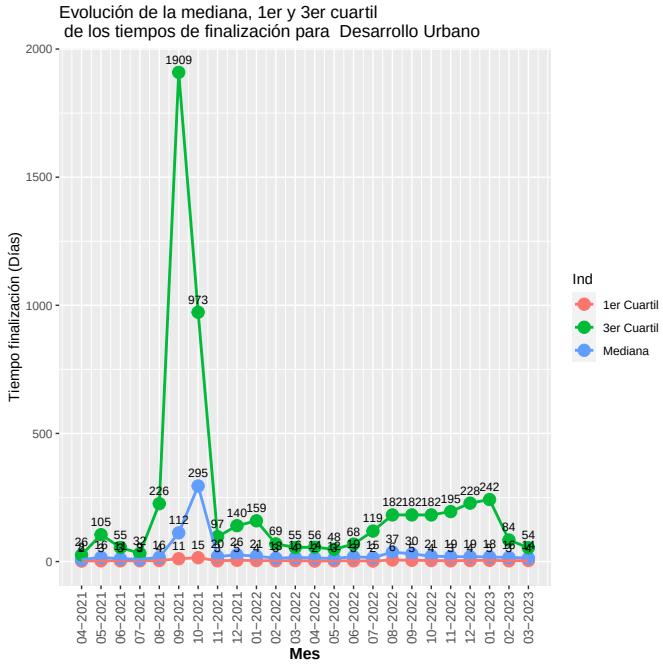
Esta sección muestra la evolución anual (desde diciembre del 2015 al último día del mes) de los problemas finalizados.

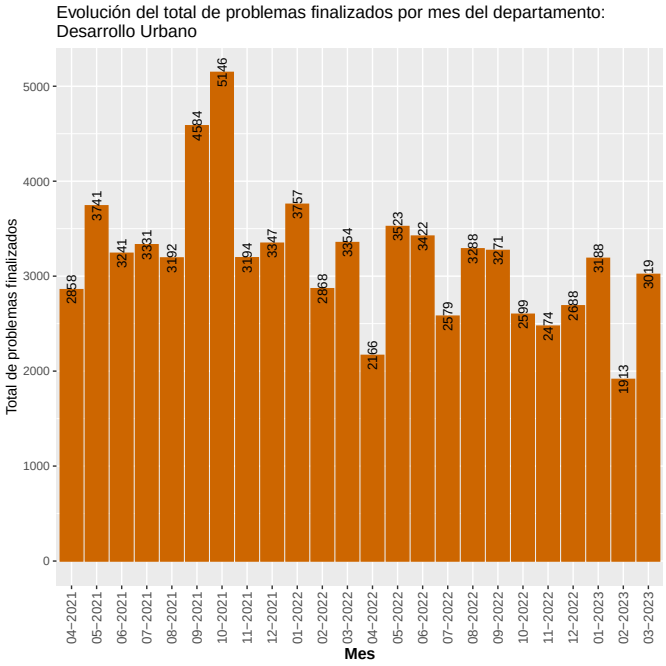
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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



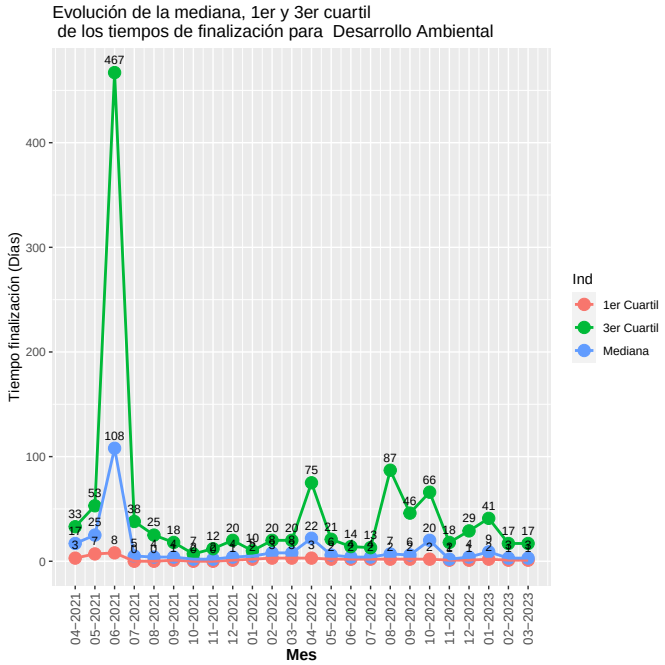
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

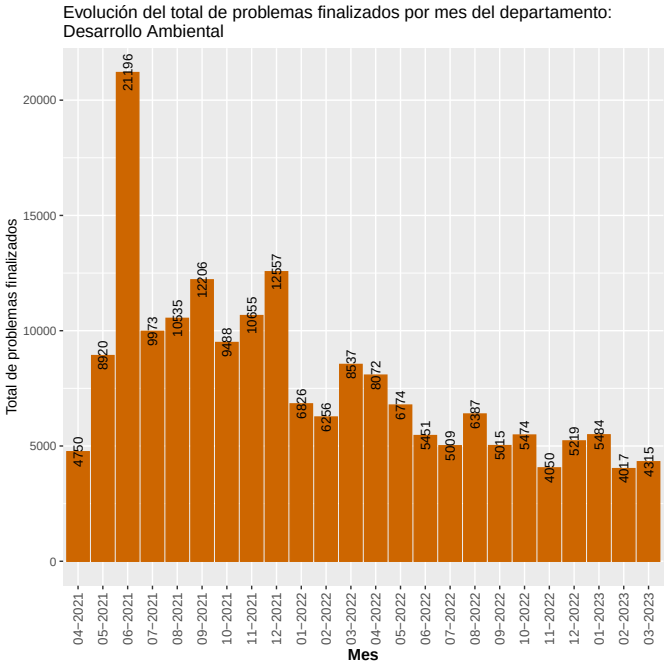
5.1.1 Desarrollo Urbano



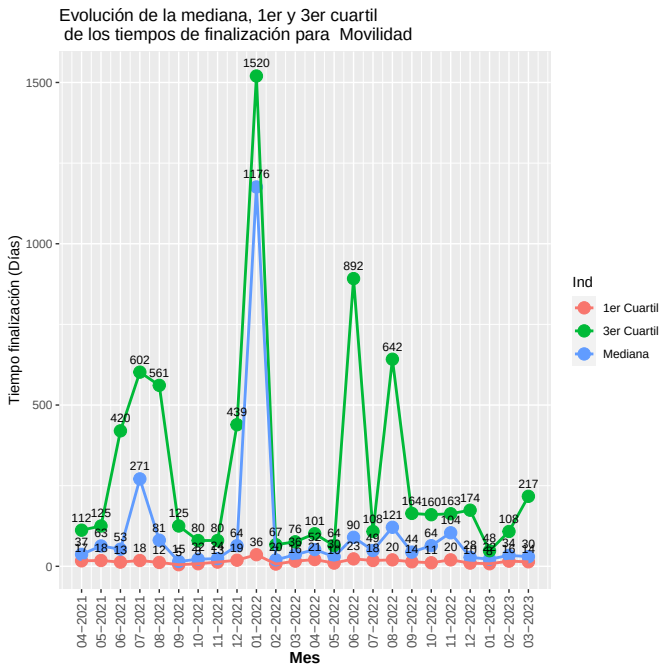


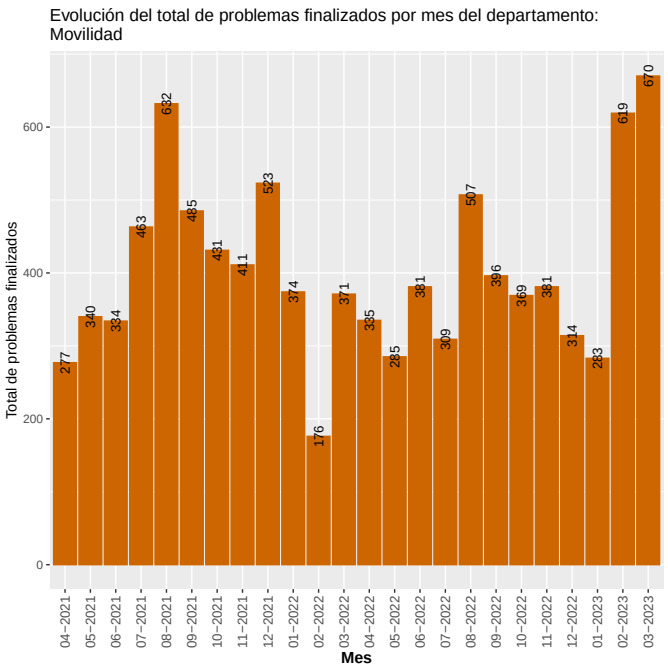
5.1.2 Desarrollo Ambiental



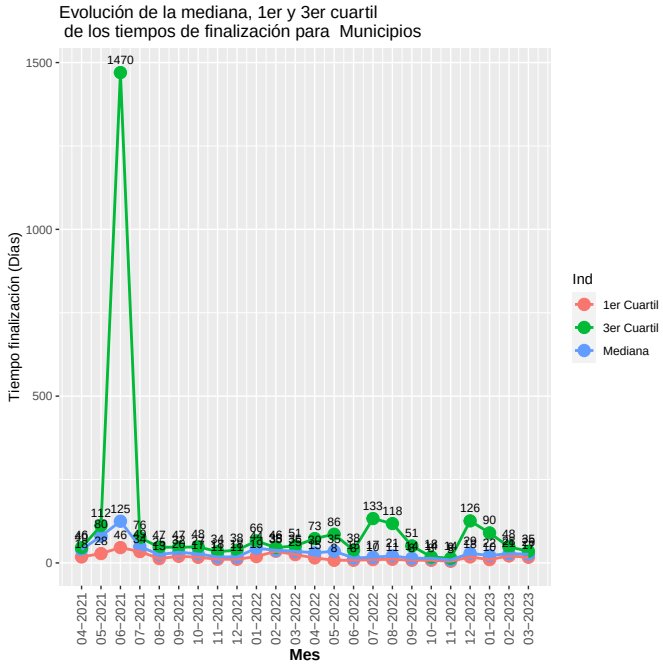


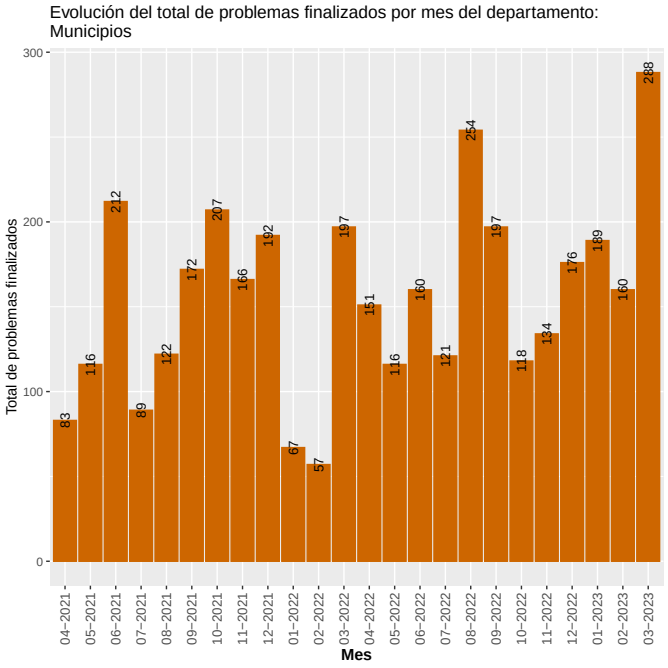
5.1.3 Movilidad





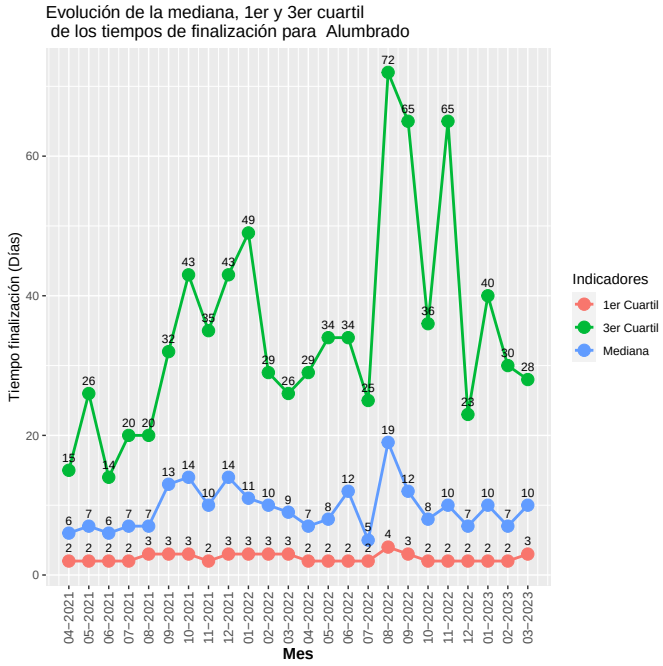
5.1.4 Municipios

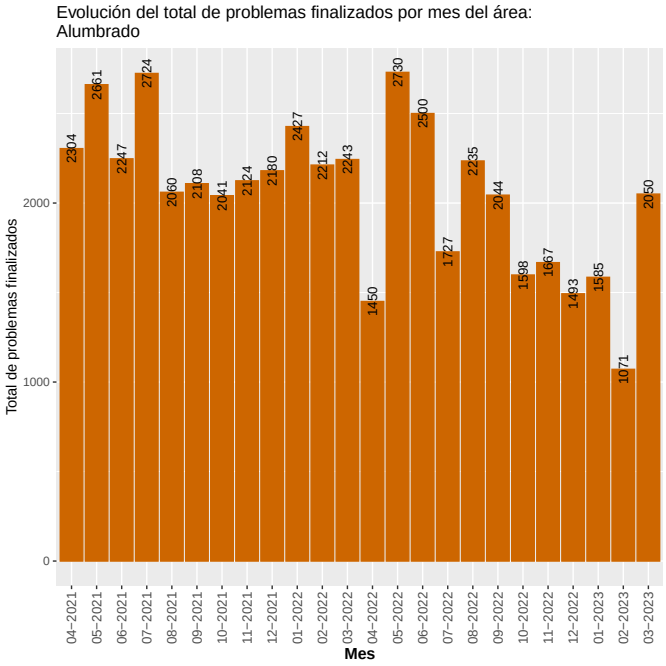




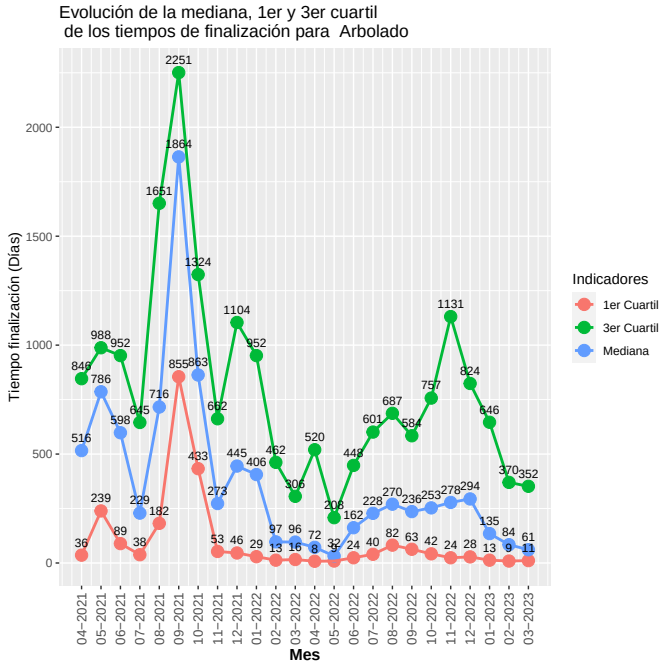
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

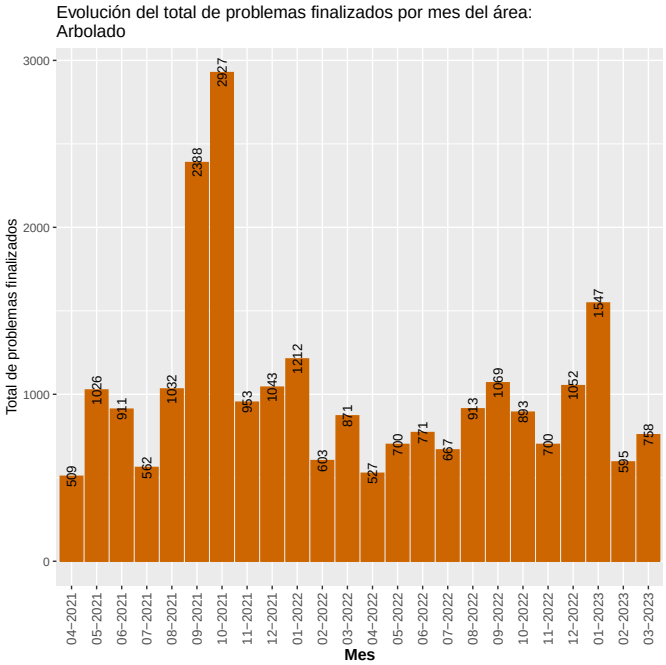
5.2.1 Alumbrado



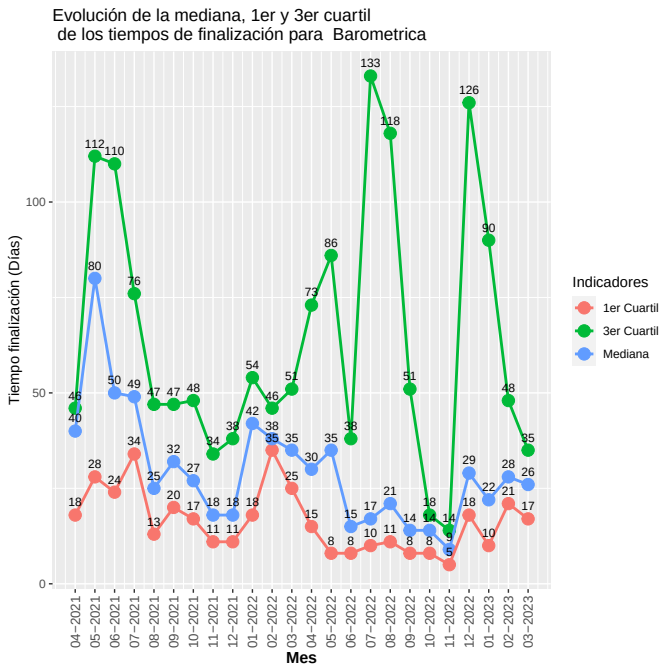


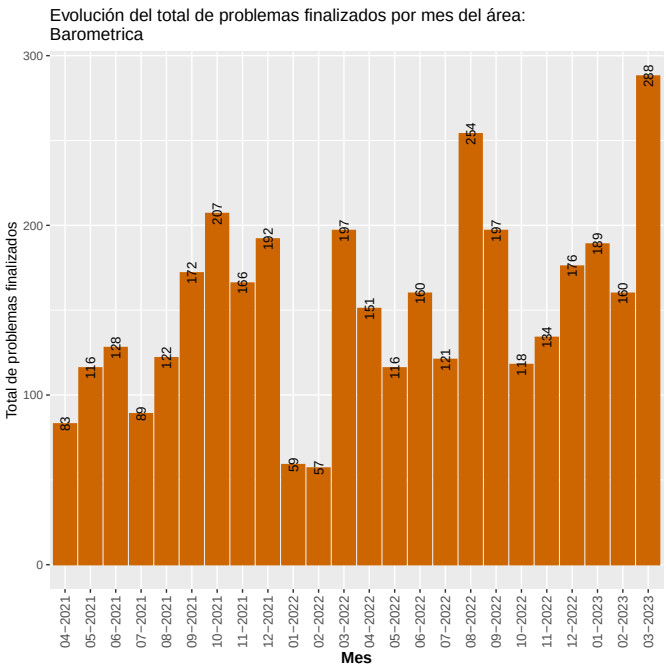
5.2.2 Arbolado



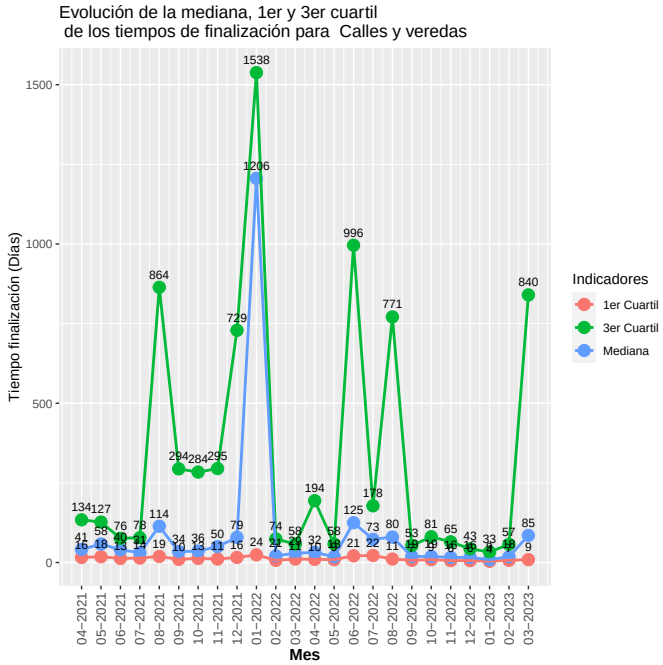


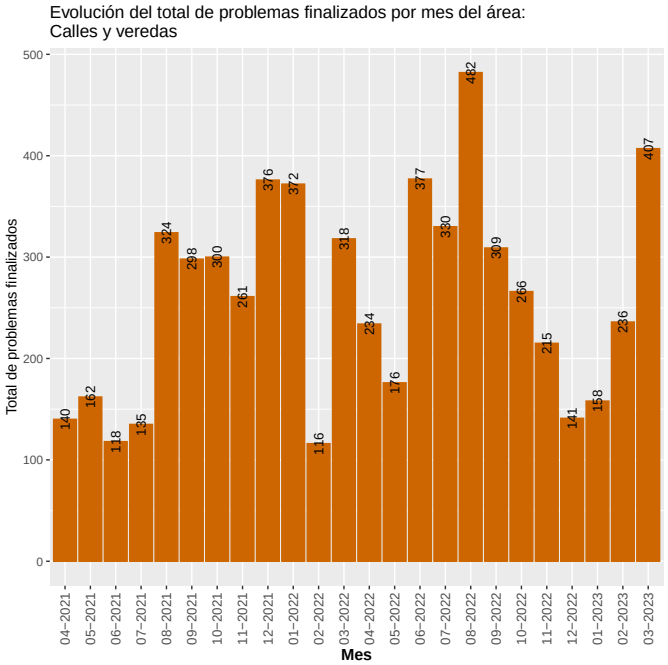
5.2.3 Barométrica



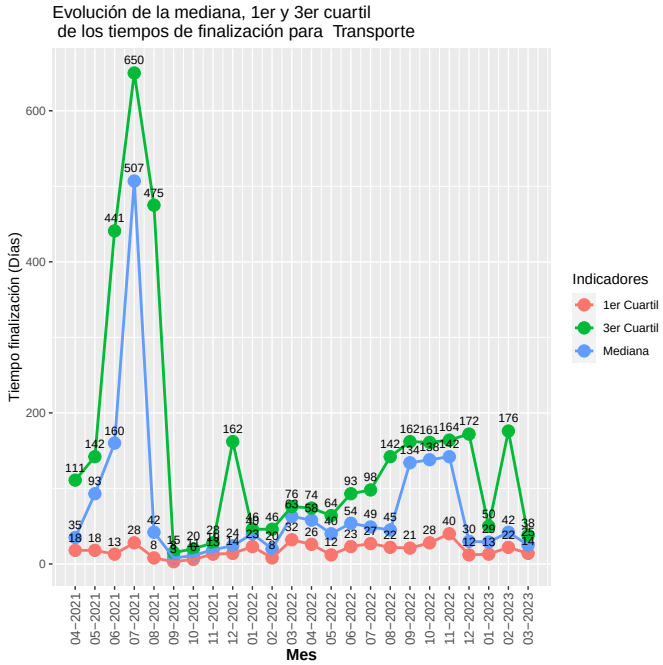


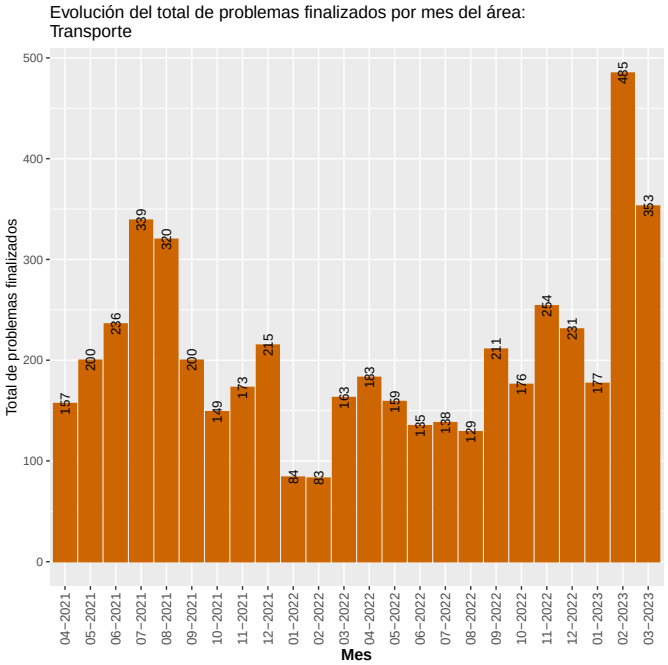
5.2.4 Calles y veredas



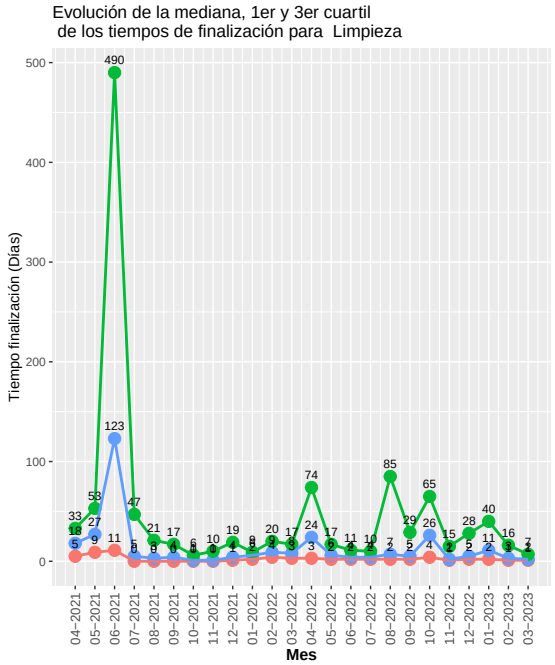


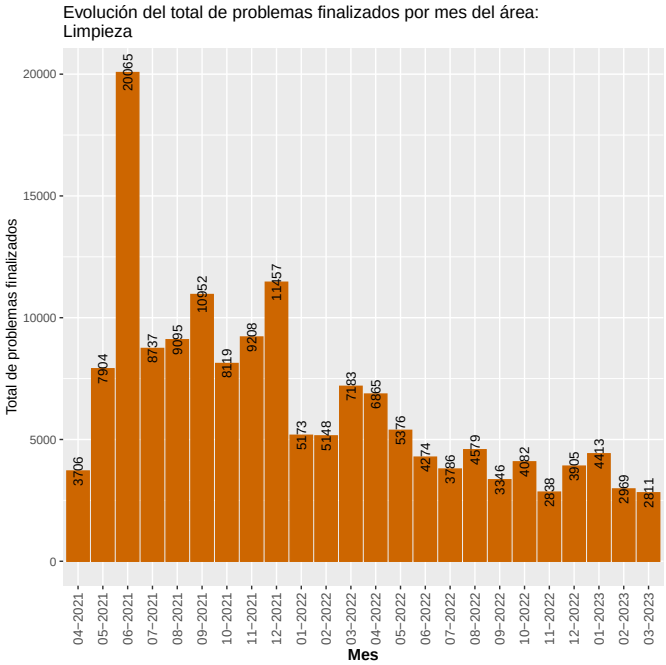
5.2.5 Transporte



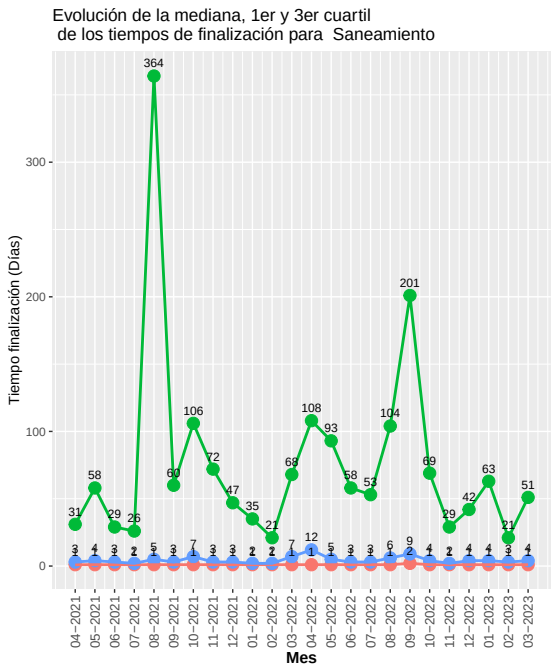


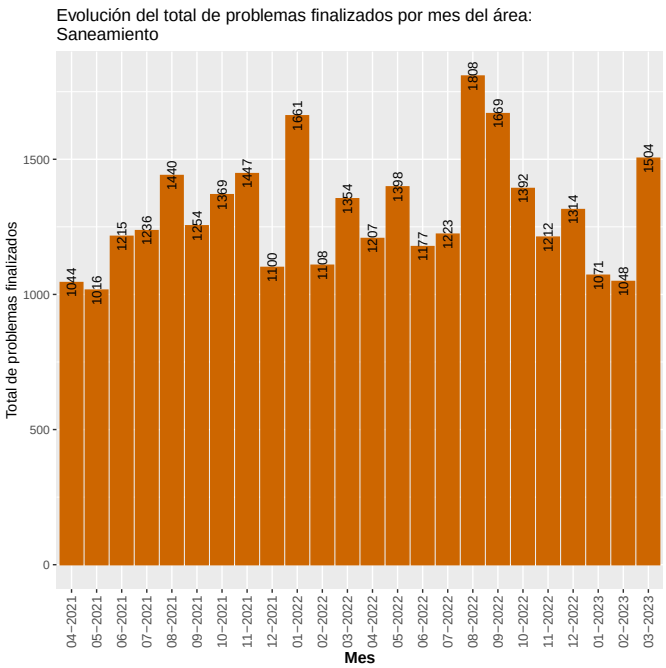
5.2.6 Limpieza



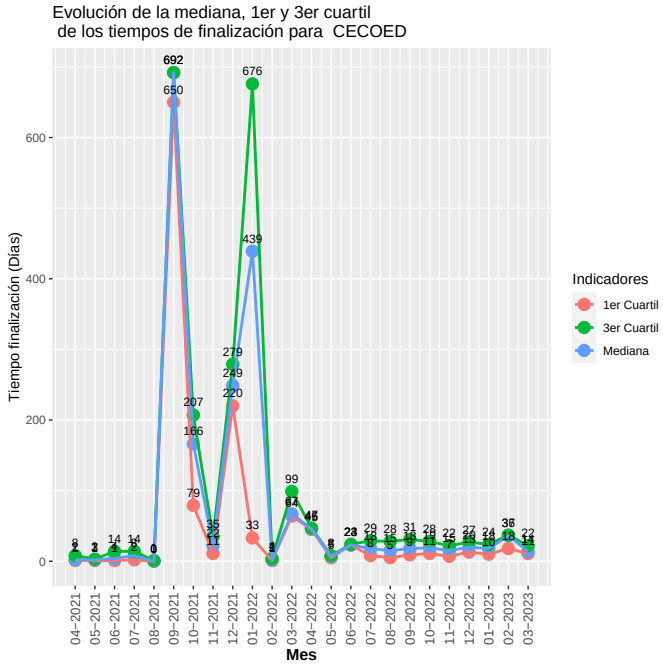


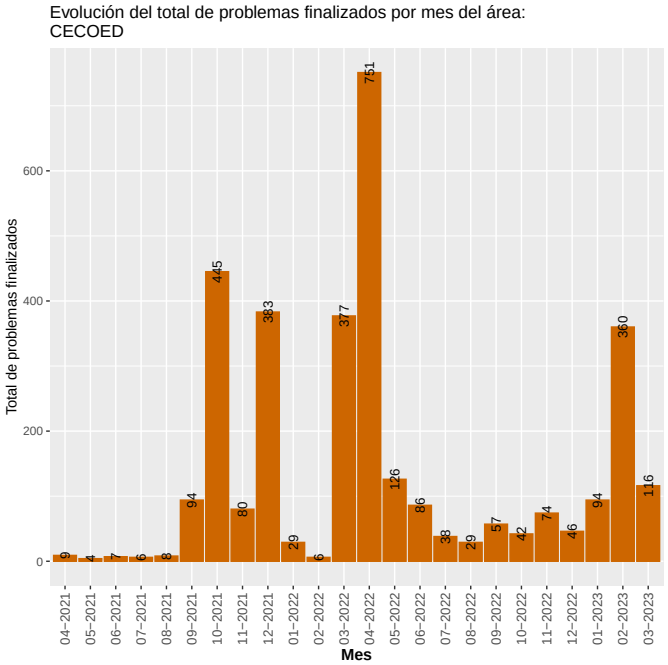
5.2.7 Saneamiento



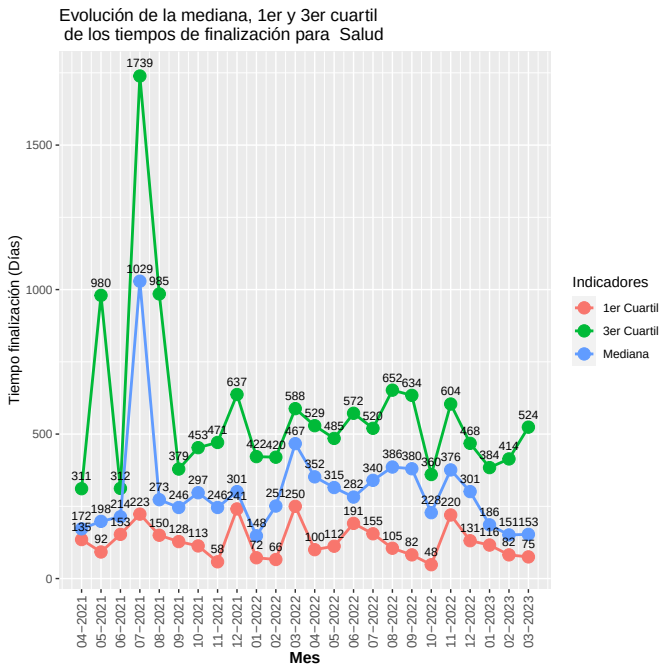


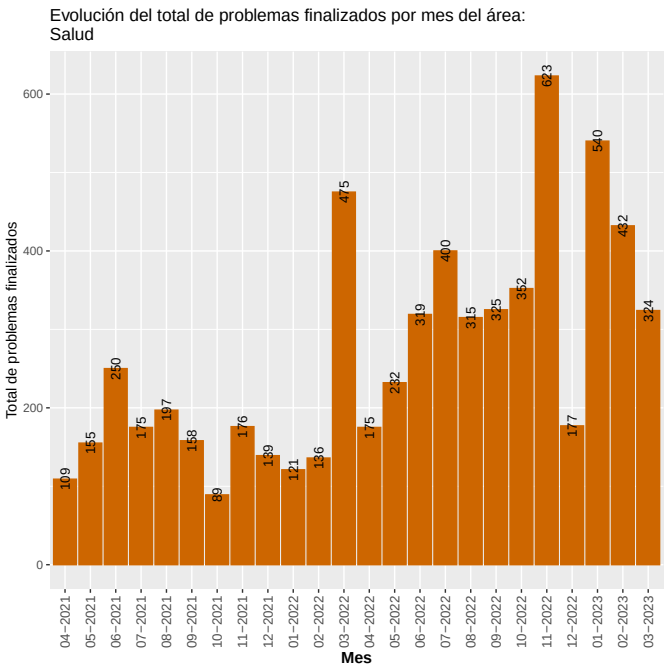
5.2.8 CECOED



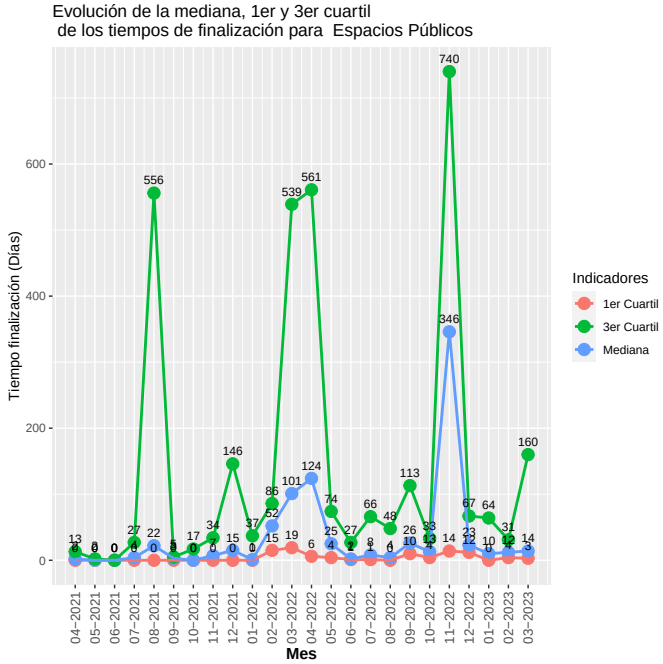


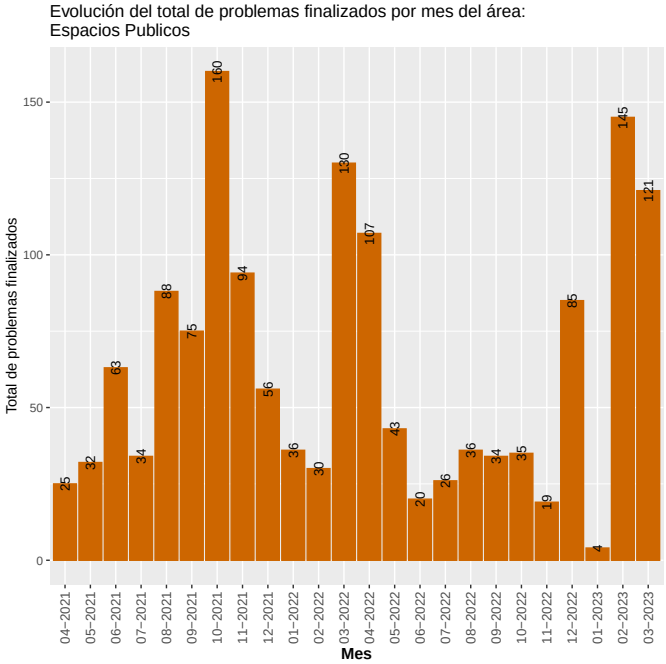
5.2.9 Salud



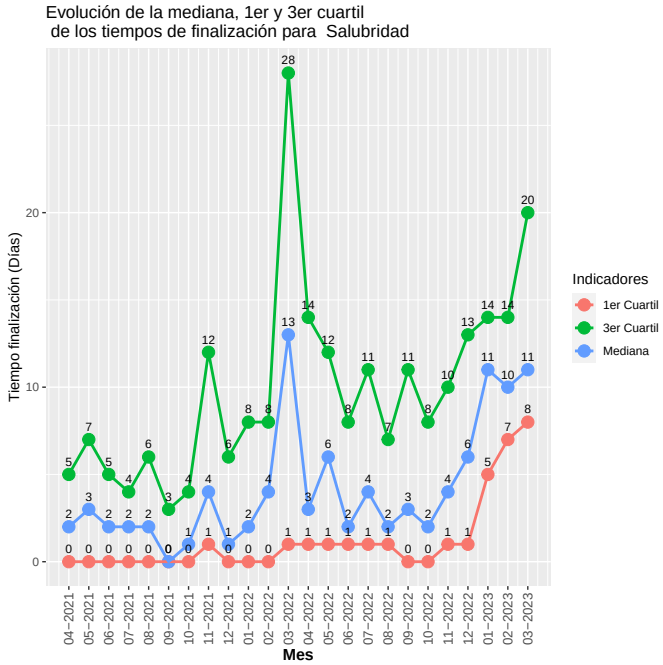


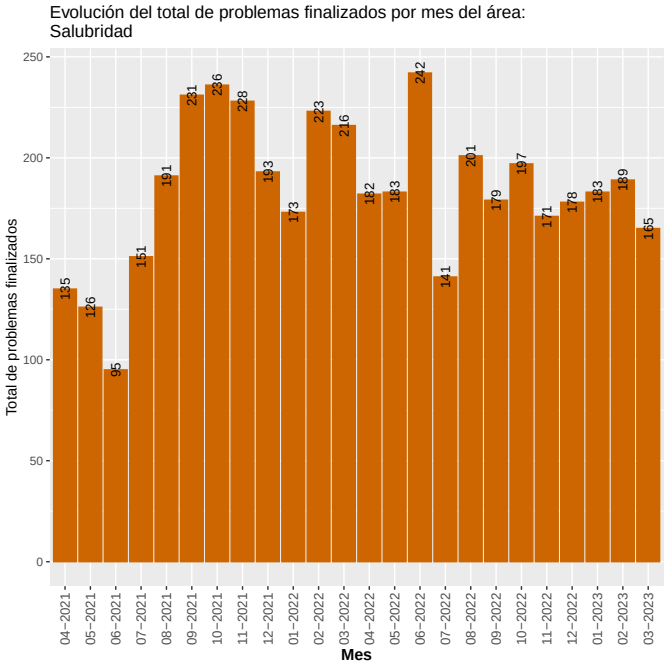
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





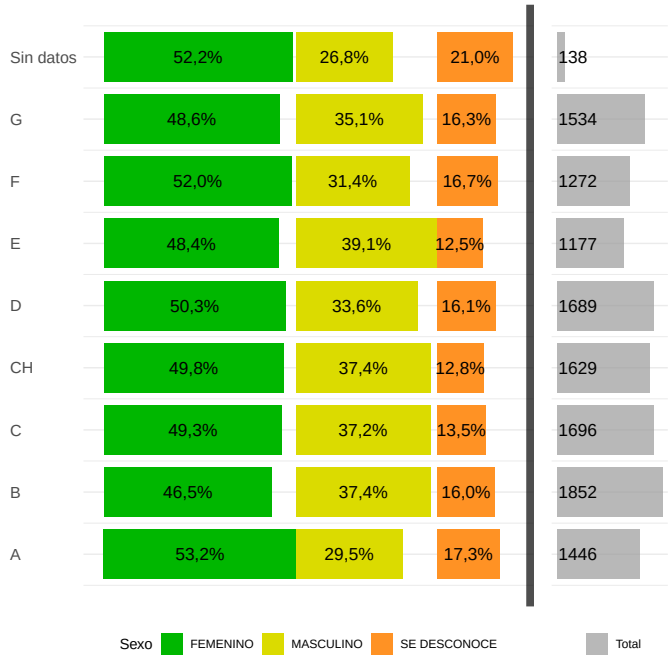
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/03/2023 al 31/03/2023 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 01/03/2023 al 31/03/2023 se registraron 13564 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1131 (8.3%) 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.

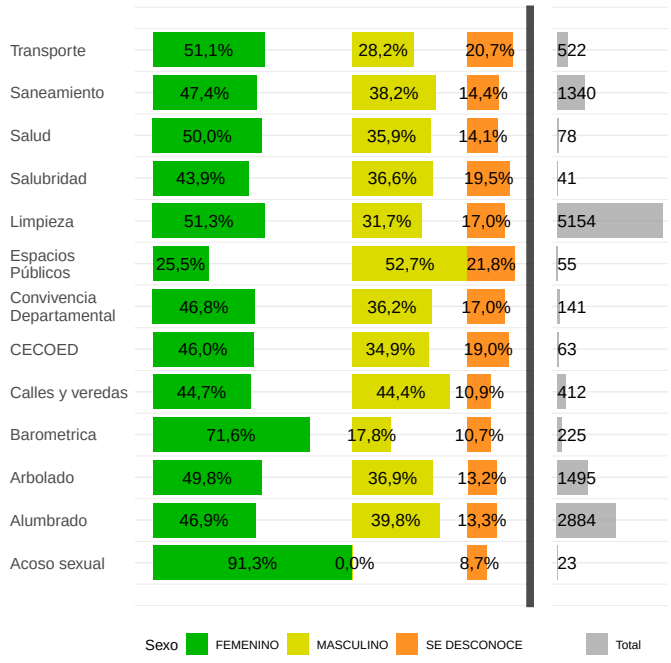
De los 12433 problemas resultantes, 6177 (49.7%) corresponden a mujeres, 4361 (35.1%) corresponden a hombres y 1895 (15.2%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/03/2023 al 31/03/2023 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 01/03/2023 al 31/03/2023 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.