Análisis SUR

Fuente: SUR

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

Noviembre, 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 30-Noviembre-2023 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Noviembre-2023 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Noviembre-2023 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Noviembre-2023 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/11/2023 al 30/11/2023) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/11/2023 al 30/11/2023) 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 30-Noviembre-2023

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	8484	15706	24190	35	65
Desarrollo Social	51	4815	4866	1	99
Desarrollo Urbano	3449	23019	26468	13	87
Movilidad	1205	2594	3799	32	68
Municipios	164	146	310	53	47
Secretaria General	1622	283	1905	85	15
TOTAL	14975	46563	61538	24	76

El cuadro 2 complementa la información del cuadro 1, permitiendo saber a que año corresponden los problemas que aún permanecen abiertos.

Cuadro 2: Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Noviembre-2023

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2012	0	4	4
	2013	0	3	3
	2014	0	14	14
	2015	11	10	21
	2016	0	62	62
	2017	4	43	47
	2018	124	360	484
	2019	263	641	904
	2020	246	1304	1550
	2021	1025	1838	2863
	2022	1742	4068	5810
	2023	5069	7359	12428
Desarrollo Social	2016	0	3	3
	2017	0	1	1
	2018	0	398	398
	2019	0	935	935
	2020	6	360	366
	2021	11	372	383
	2022	21	756	777
	2023	13	1990	2003
Desarrollo Urbano	2013	0	3	3
	2014	0	26	26
	2015	0	108	108
	2016	1	180	181
	2017	6	330	336
	2018	57	1064	1121
	2019	71	1646	1717
	2020	131	2348	2479
	2021	253	3819	4072
	2022	837	5513	6350
	2023	2093	7982	10075
Movilidad	2012	0	15	15
	2013	0	12	12
	2014	1	20	21
	2015	5	19	24
	2016	0	52	52
	2017	0	47	47
	2018	0	250	250
	2019	11	213	224
	2020	67	90	157
	2021	224	190	414
	2022	303	377	680
	2023	594	1309	1903
Municipios	2013	0	1	1
	2017	1	1	2
	2018	0	1	1
	2019	0	2	2
	2020	0	2	2
	2022	1	3	4
	2023	162	136	298
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	321	18	339
	2023	1108	250	1358
TOTAL	—	14975	46563	61538

2.2 Problemas abiertos por área

Presenta la información de todos los problemas pendientes de resolución (o abiertos), al último día del mes, agrupados por área.

Cuadro 3: Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Noviembre-2023

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Acoso sexual	27	24	51	53	47
Alumbrado	43	5108	5151	1	99
Arbolado	2530	16873	19403	13	87
Barometrica	162	146	308	53	47
CECOED	838	191	1029	81	19
Calles y veredas	1212	1694	2906	42	58
Convivencia Departamental	757	68	825	92	8
Espacios Publicos	846	360	1206	70	30
Gerencia de Gestion Ambiental	0	34	34	0	100
Limpieza	8323	10693	19016	44	56
Operativa Municipios	1	0	1	100	0
Salubridad	0	116	116	0	100
Salud	51	4699	4750	1	99
Saneamiento	162	4979	5141	3	97
Transporte	23	1578	1601	1	99
TOTAL	14975	46563	61538	24	76

El cuadro 4 complementa la información del cuadro 3, permitiendo saber a que año corresponden los problemas que aún permanecen abiertos.

Cuadro 4: Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Noviembre-2023

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2023**	27	24	51
Alumbrado	**2016**	0	17	17
	2017	0	40	40
	2018	0	99	99
	2019	0	307	307
	2020	0	262	262
	2021	0	713	713
	2022	0	1365	1365
	2023	43	2305	2348
Arbolado	**2014**	0	23	23
	2015	0	107	107
	2016	1	162	163
	2017	6	286	292
	2018	40	909	949
	2019	34	1287	1321
	2020	27	2048	2075
	2021	120	3046	3166
	2022	553	3913	4466
	2023	1749	5092	6841
Barometrica	**2013**	0	1	1
	2017	0	1	1
	2018	0	1	1
	2019	0	2	2
	2020	0	2	2
	2022	1	3	4
	2023	161	136	297
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	321	18	339
	2023	324	158	482
Calles y veredas	**2012**	0	15	15
	2013	0	15	15
	2014	1	23	24
	2015	5	20	25
	2016	0	53	53
	2017	0	51	51
	2018	0	171	171
	2019	11	98	109
	2020	67	56	123
	2021	224	113	337
	2022	303	313	616
	2023	601	766	1367
Convivencia Departamental	**2023**	757	68	825
Espacios Publicos	**2018**	17	17	34
	2019	37	26	63
	2020	104	32	136
	2021	133	53	186
	2022	284	44	328
	2023	271	188	459
Gerencia de Gestion Ambiental	**2023**	0	34	34
Limpieza	**2016**	0	1	1
	2017	4	35	39
	2018	124	292	416
	2019	262	447	709
	2020	232	923	1155
	2021	1022	1379	2401
	2022	1724	3166	4890
	2023	4955	4450	9405
Operativa Municipios	**2023**	1	0	1
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	19	19
	2023	0	95	95
Salud	**2016**	0	3	3
	2017	0	1	1
	2018	0	398	398
	2019	0	935	935
	2020	6	360	366
	2021	11	370	381
	2022	21	737	758
	2023	13	1895	1908
Saneamiento	**2012**	0	4	4
	2013	0	3	3
	2014	0	14	14
	2015	11	10	21
	2016	0	61	61
	2017	1	8	9
	2018	0	68	68
	2019	1	194	195
	2020	14	381	395
	2021	3	459	462
	2022	18	902	920
	2023	114	2875	2989
Transporte	**2018**	0	118	118
	2019	0	141	141
	2020	0	40	40
	2021	0	84	84
	2022	0	255	255
	2023	23	940	963
TOTAL	—	14975	46563	61538

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/11/2023 al 30/11/2023, 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 01/11/2023 al 30/11/2023.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/11/2023 al 30/11/2023. 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 01/11/2023 al 30/11/2023.

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 01/11/2023 al 30/11/2023. 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 (01/11/2023 al 30/11/2023)

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	6783	4862	3553	52	72
Desarrollo Social	465	389	87	19	84
Desarrollo Urbano	3014	2835	1474	49	94
Movilidad	656	441	166	25	67
Municipios	221	262	70	32	119
Secretaria General	731	172	7	1	24
TOTAL	11870	8961	5357	45	75

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/11/2023 al 30/11/2023)

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	13	0	0	0	0
Alumbrado	1599	1598	1023	64	100
Arbolado	1152	985	315	27	86
Barometrica	221	262	70	32	119
CECOED	183	172	7	4	94
Calles y veredas	486	306	169	35	63
Convivencia Departamental	535	0	0	0	0
Espacios Publicos	112	119	61	54	106
Gerencia de Gestion Ambiental	72	44	40	56	61
Limpieza	5209	3327	2593	50	64
Salubridad	158	157	78	49	99
Salud	307	232	9	3	76
Saneamiento	1502	1491	920	61	99
Transporte	321	268	72	22	83
TOTAL	11870	8961	5357	45	75

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)

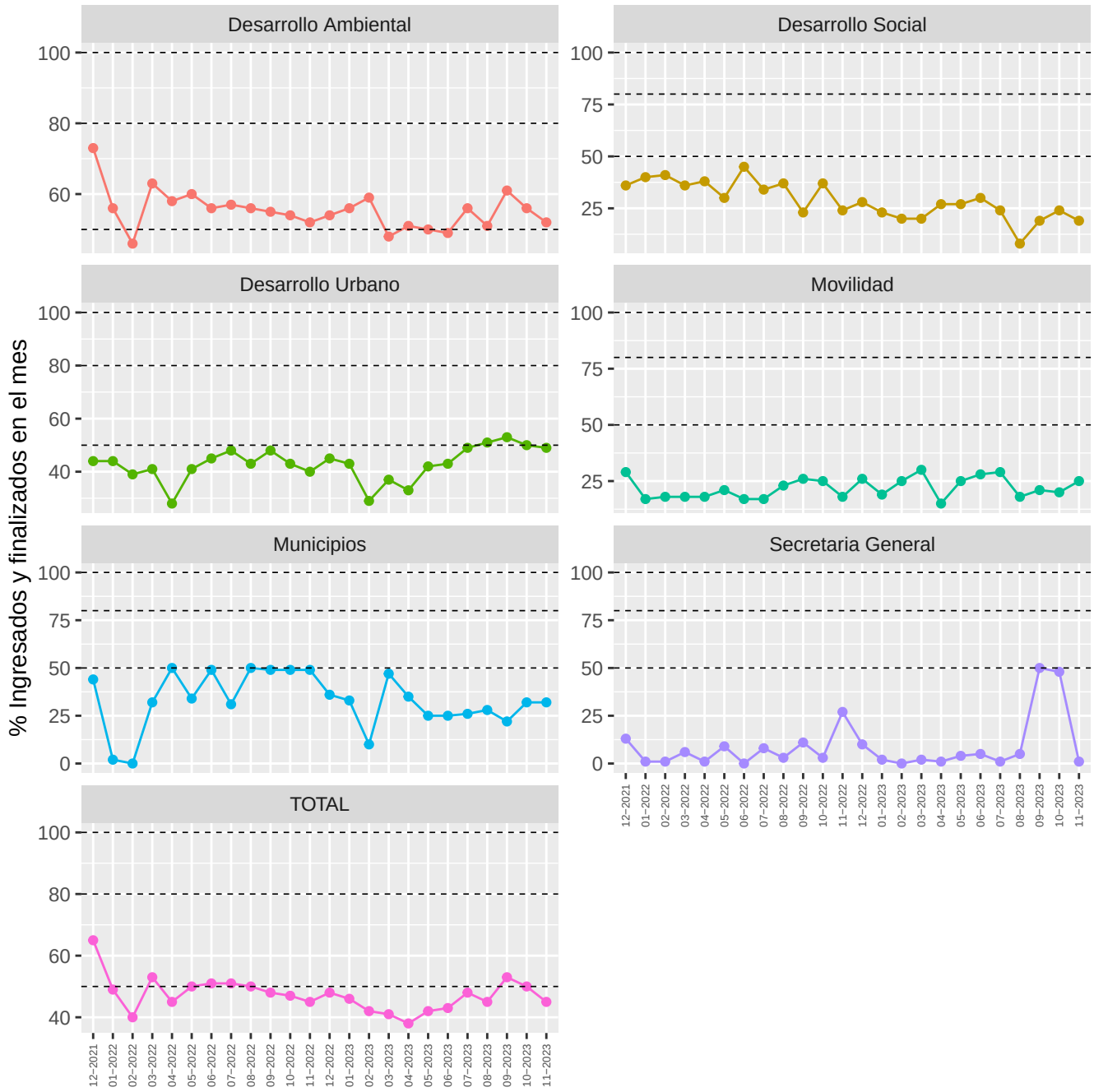
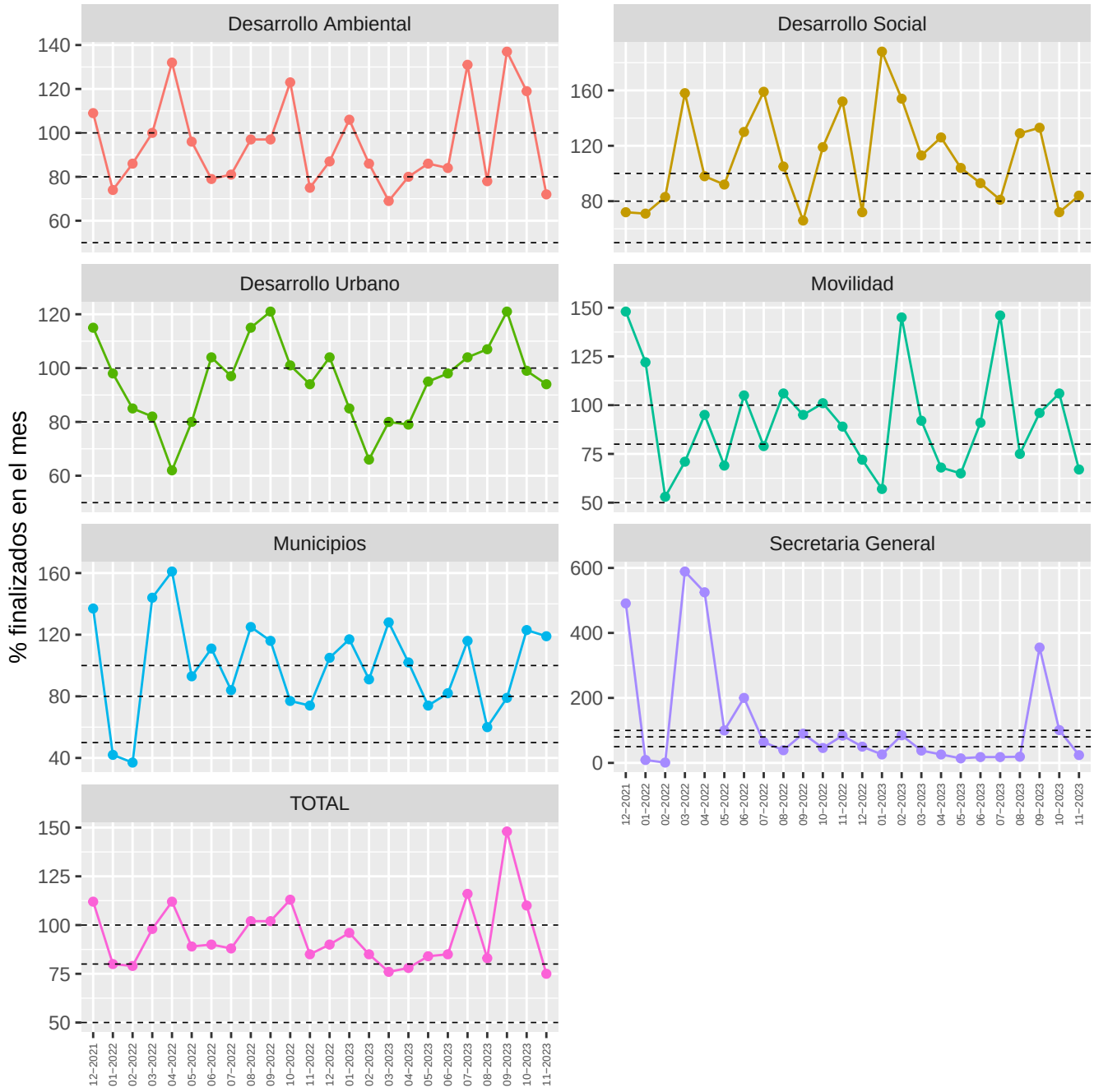


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

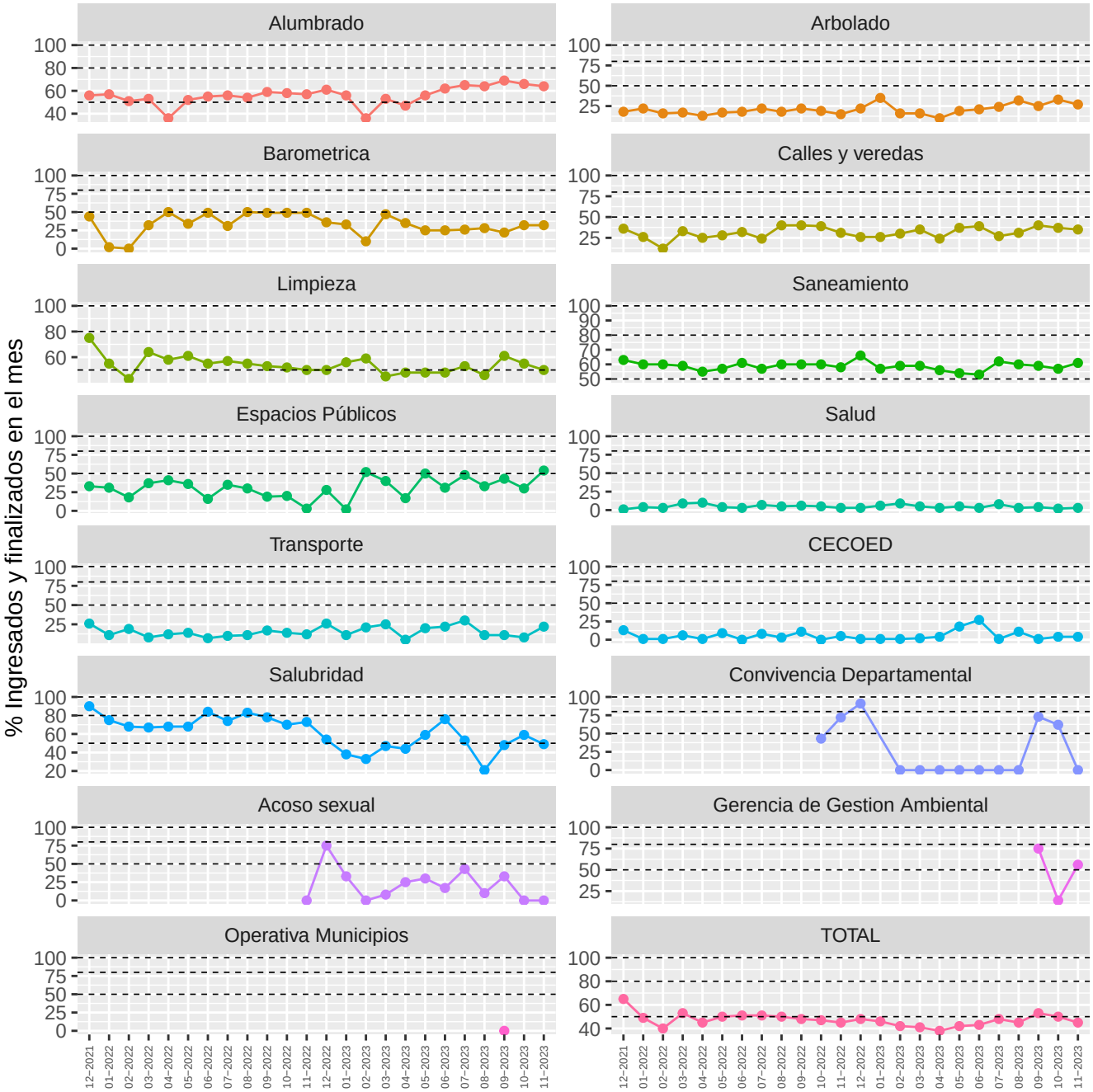
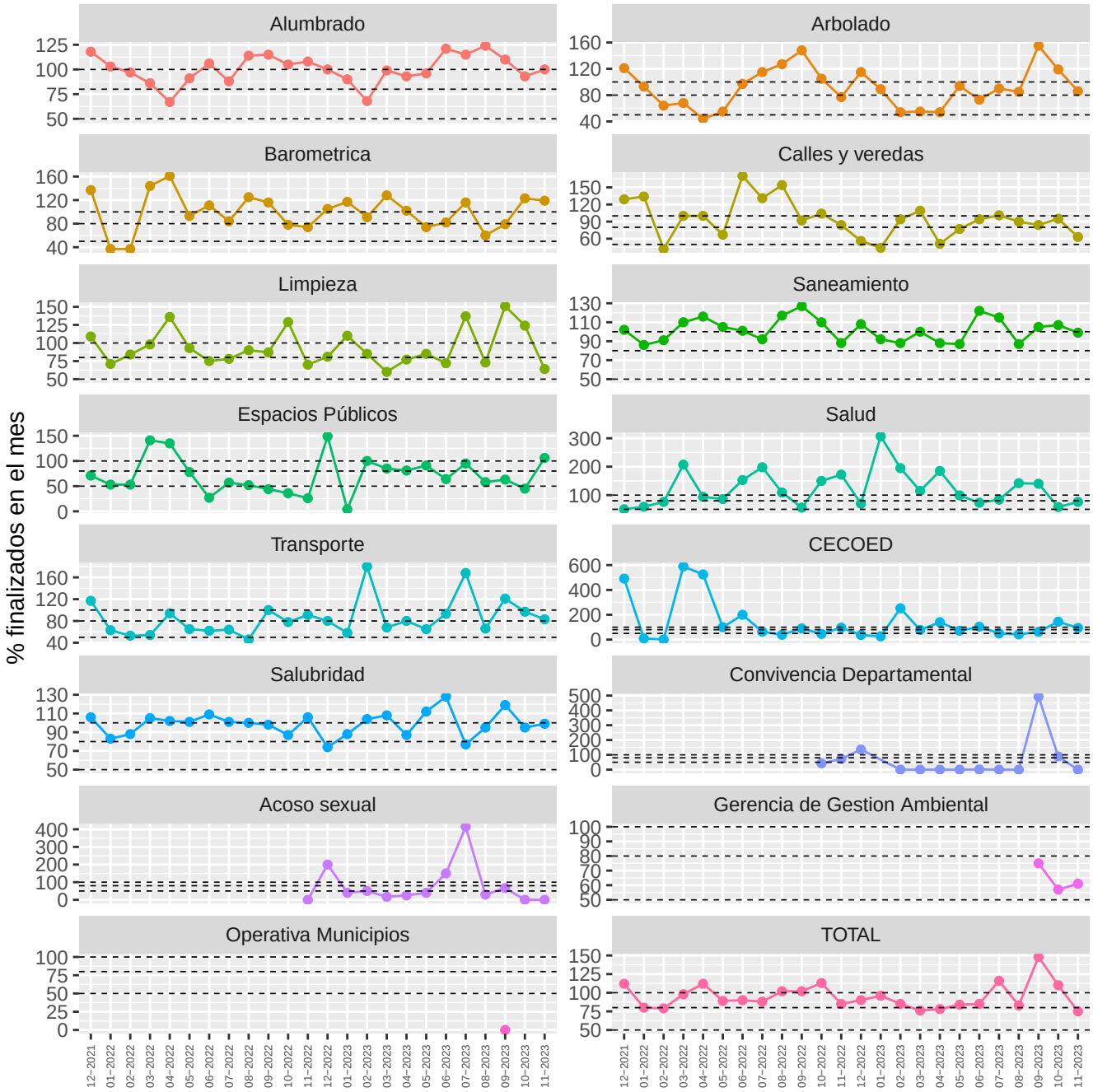


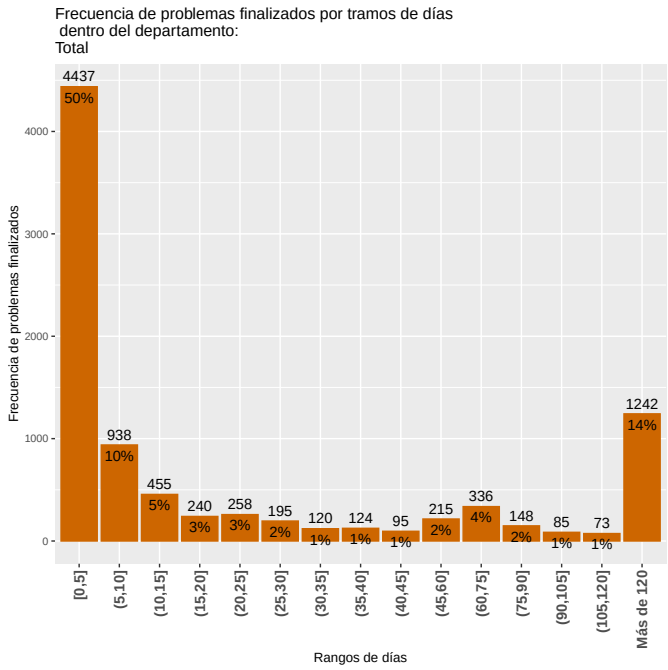
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

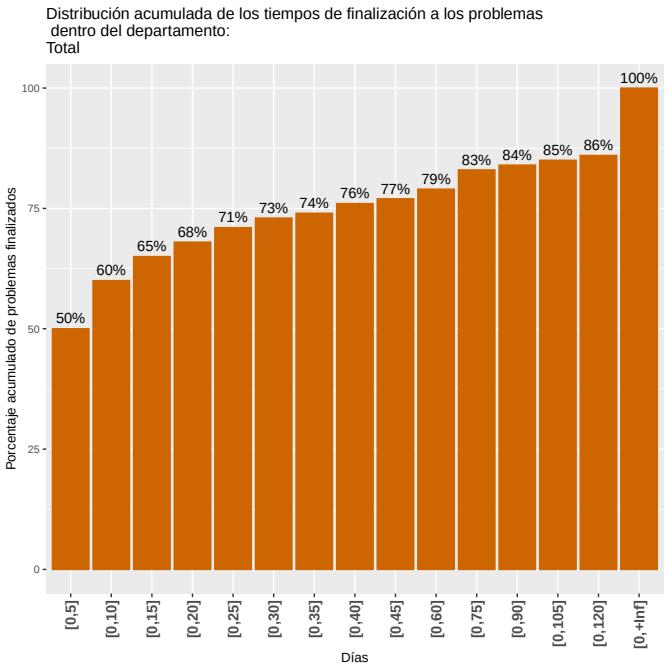


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/11/2023 al 30/11/2023), 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.





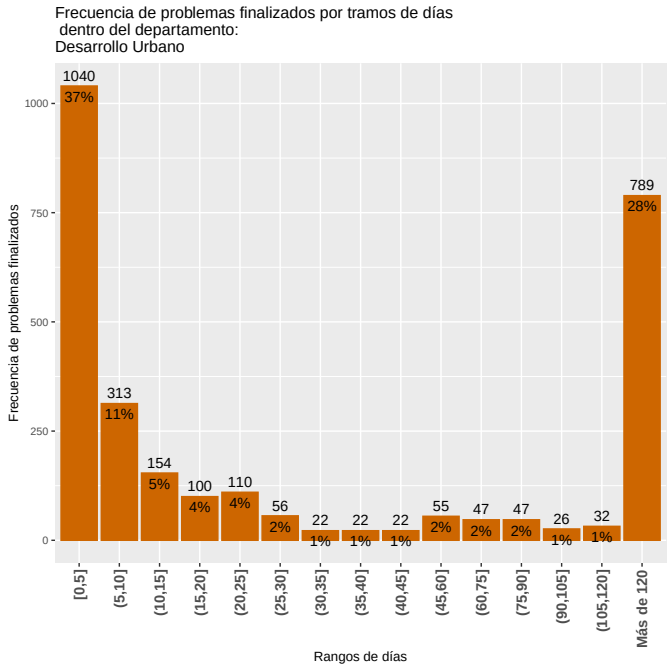
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

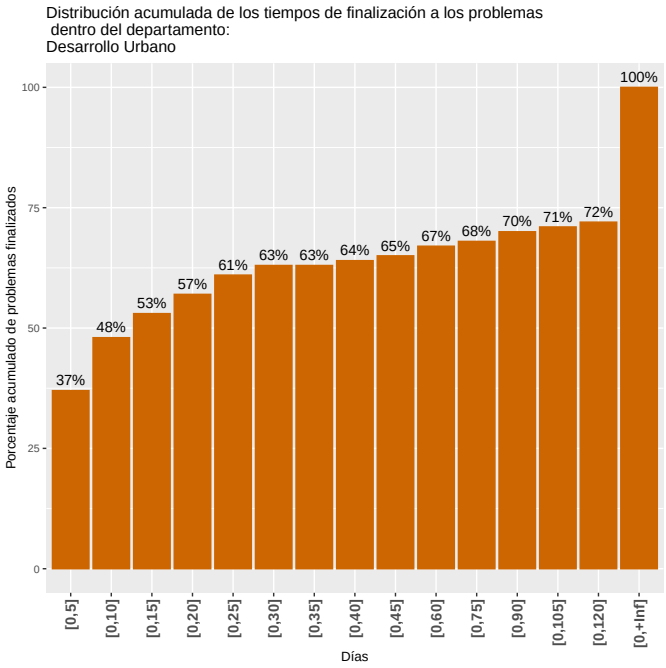
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

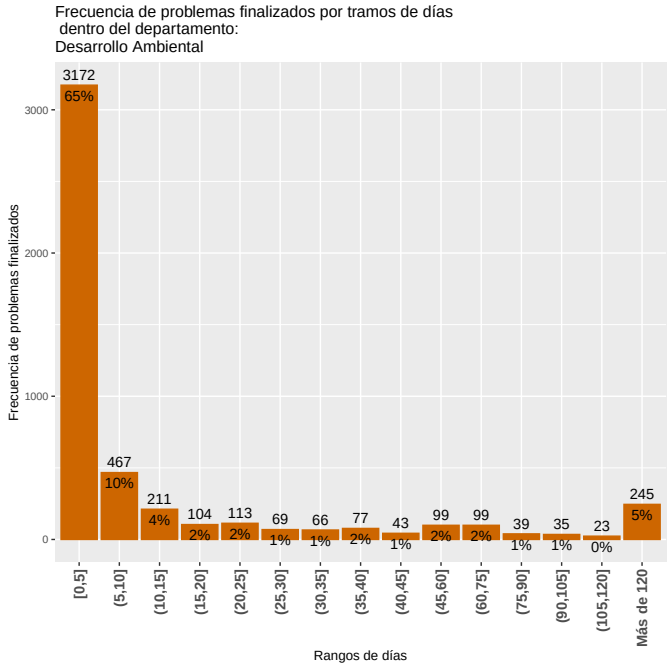
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	3	36	11	2355	4862
Desarrollo Social	0	15	89	240	206	2665	389
Desarrollo Urbano	0	3	13	165	152	3426	2835
Movilidad	0	7	39	58	69	3029	441
Municipios	1	7	47	50	72	388	262
Secretaria General	1	3	12	17	27	59	172
Total	0	2	6	87	38	3426	8961

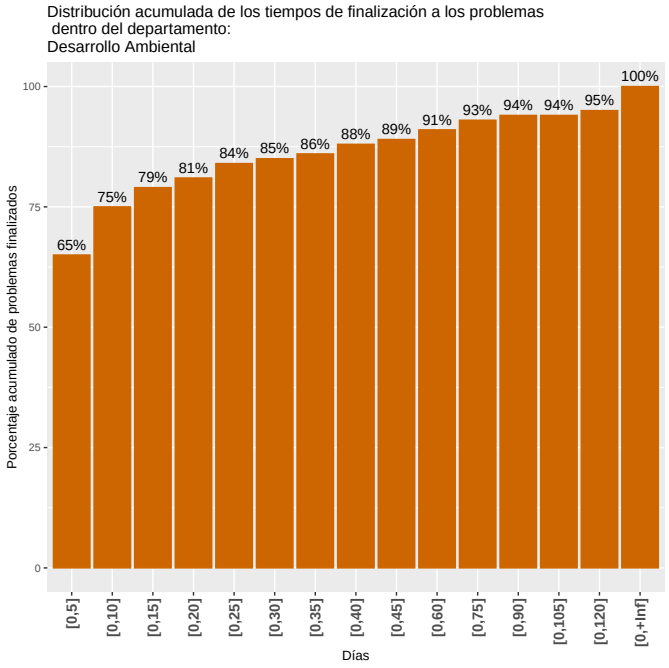
4.1.1 Desarrollo urbano



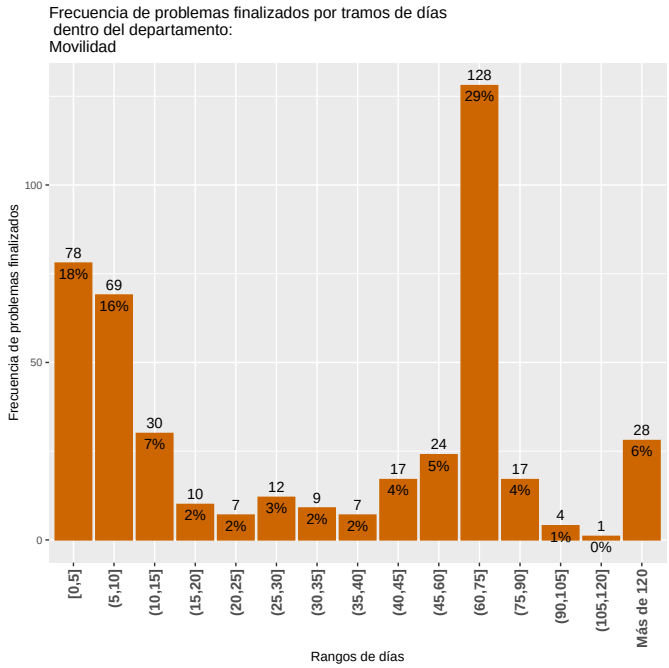


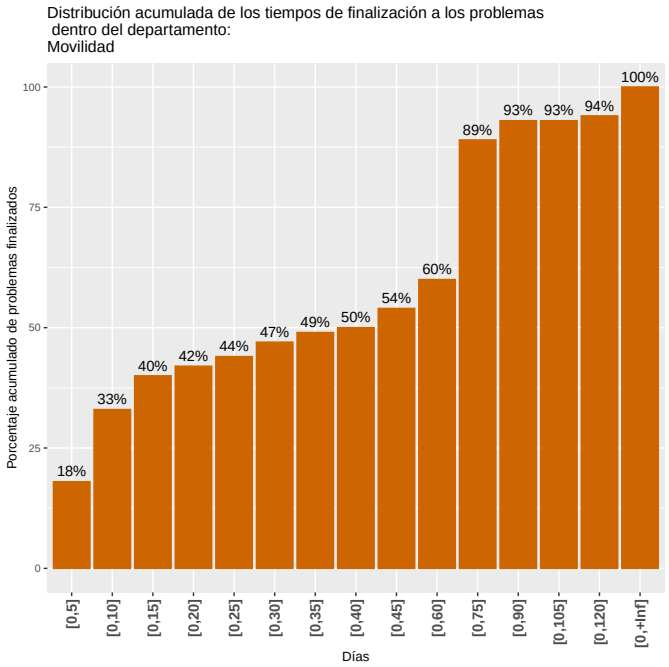
4.1.2 Desarrollo ambiental



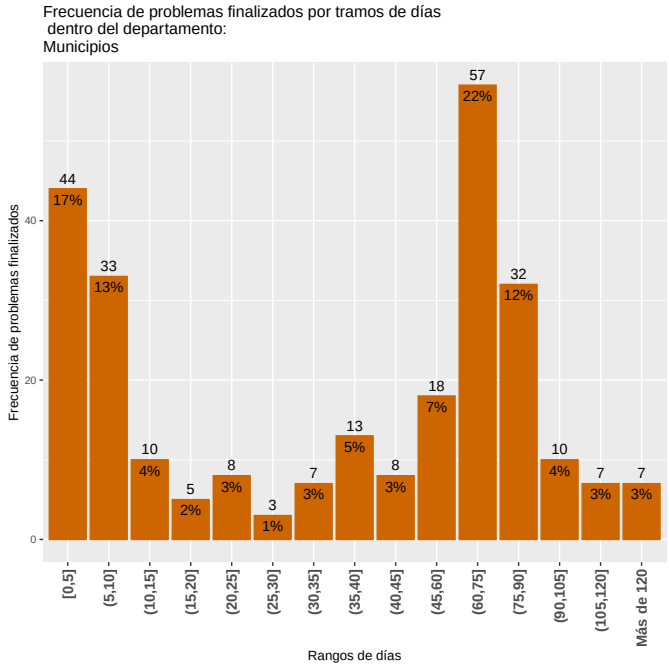


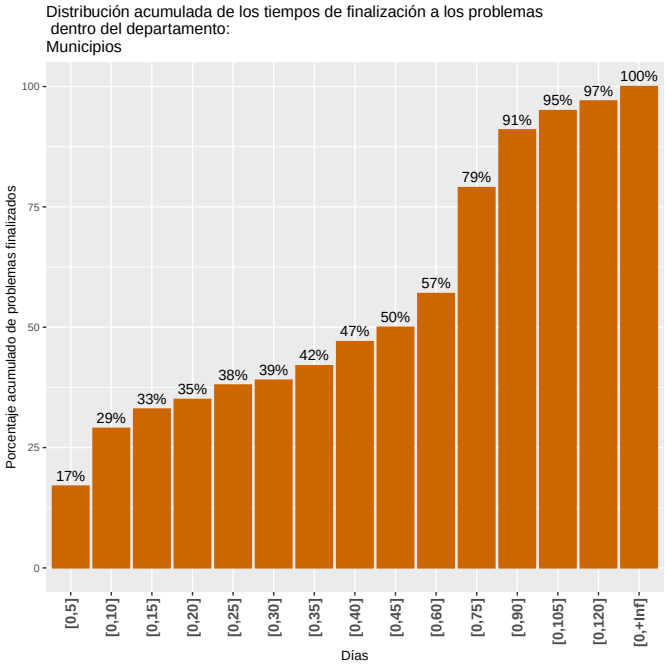
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





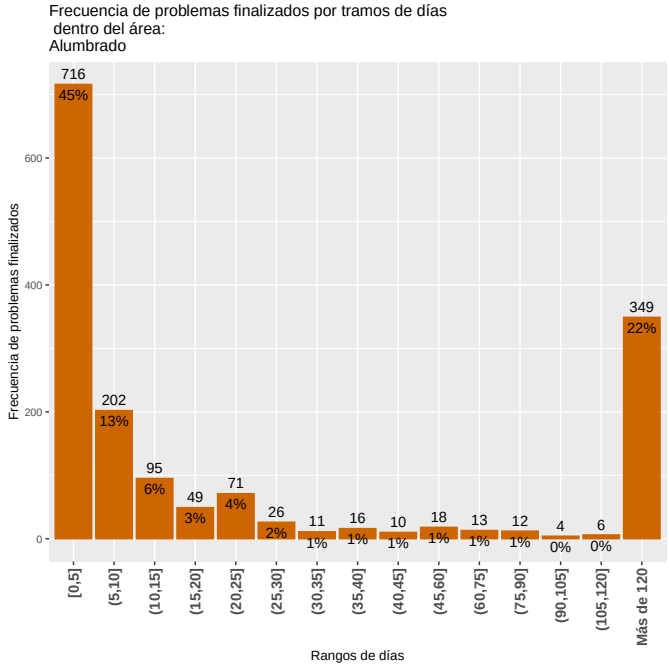
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

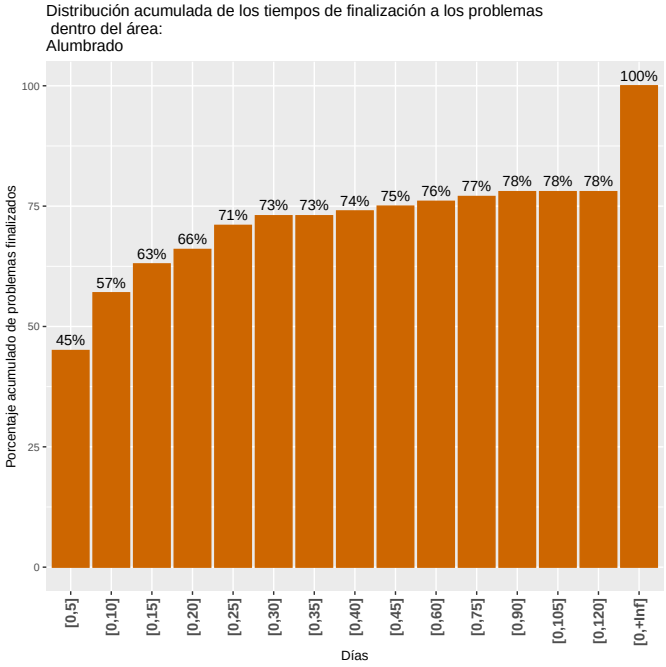
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

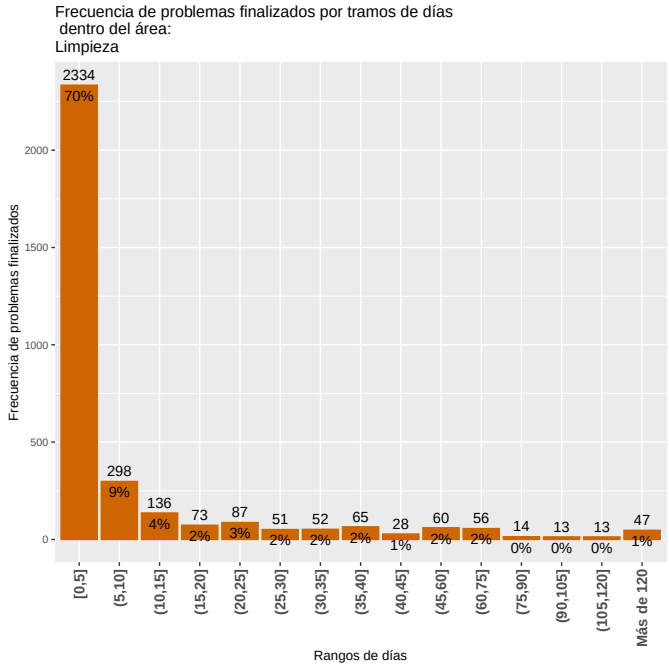
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Alumbrado	0	2	7	109	48	2393	1598
Arbolado	0	5	74	288	306	3426	985
Barometrica	1	7	47	50	72	388	262
Calles y veredas	0	5	11	53	38	3029	306
CECOED	1	3	12	17	27	59	172
Espacios Publicos	0	0	14	53	67	496	119
Gerencia de Gestion Ambiental	0	0	7	6	7	25	44
Limpieza	0	1	3	12	8	468	3327
Salubridad	0	5	12	18	27	147	157
Salud	0	113	168	390	408	2665	232
Saneamiento	0	2	4	92	32	2355	1491
Transporte	2	11	63	51	70	461	268
Total	0	2	6	87	38	3426	8961

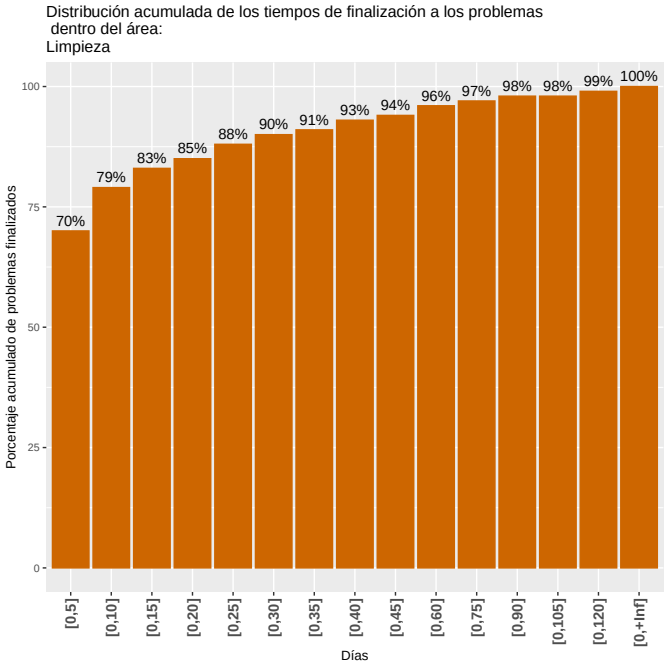
4.2.1 Alumbrado



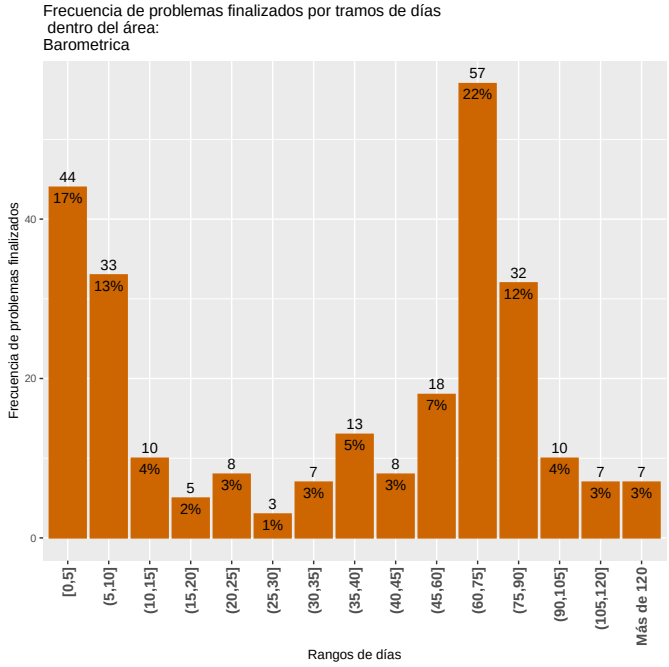


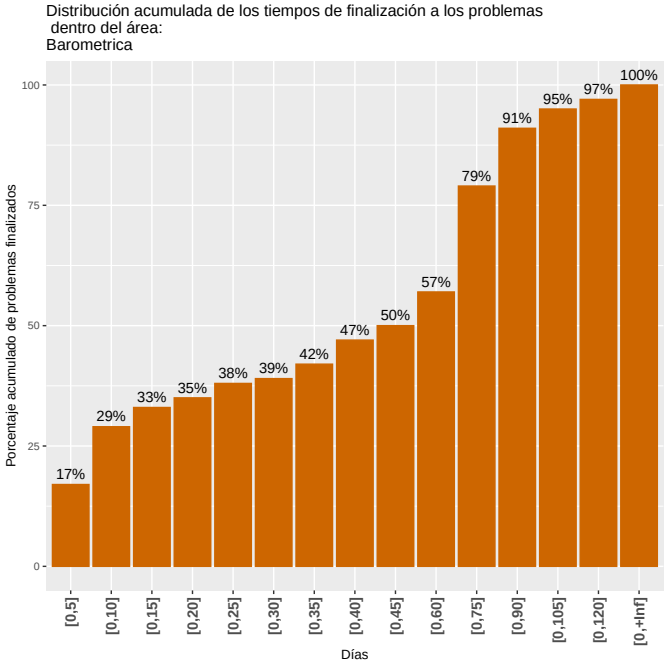
4.2.2 Limpieza



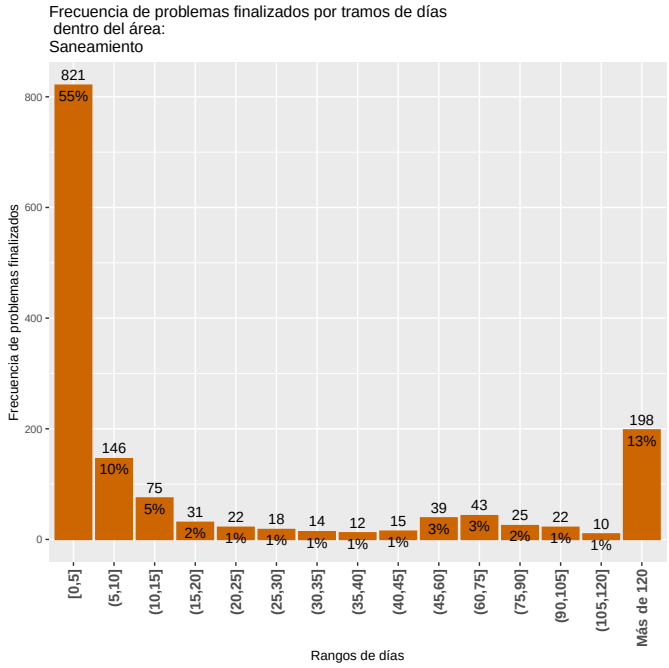


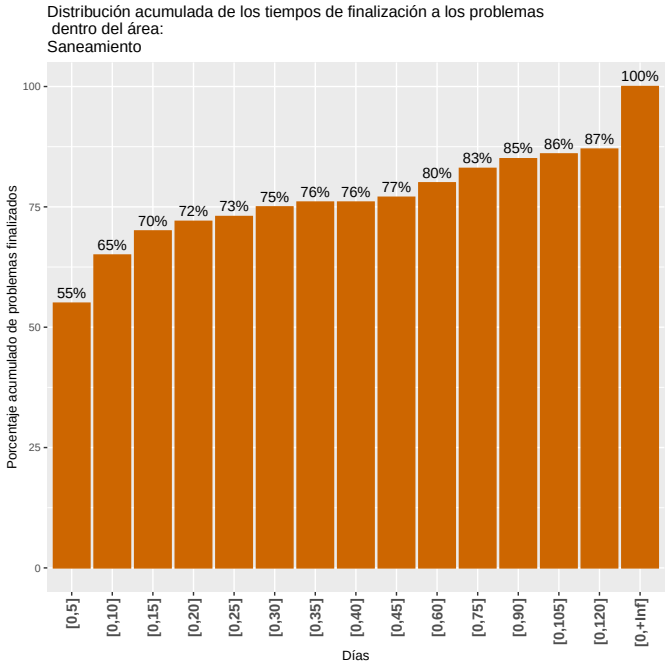
4.2.3 Barométrica



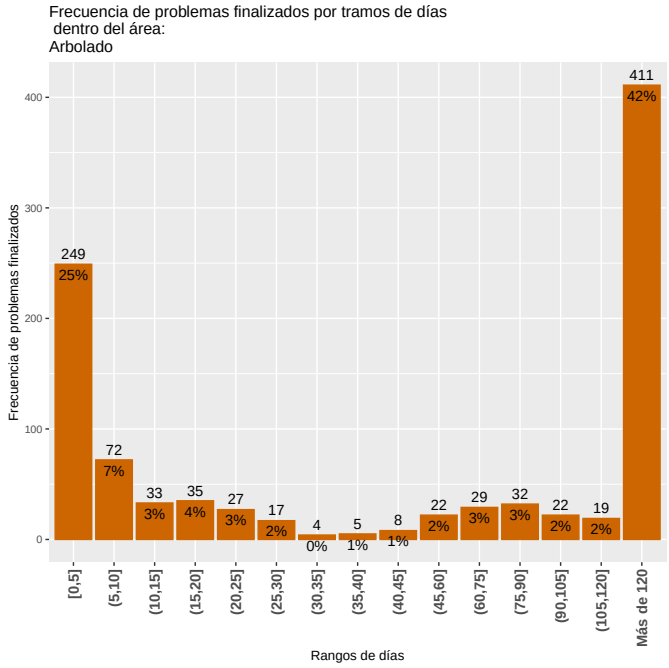


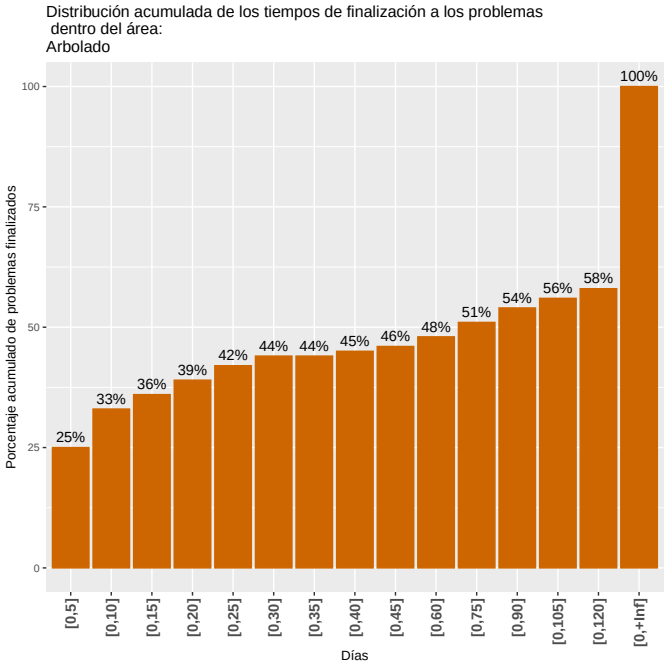
4.2.4 Saneamiento



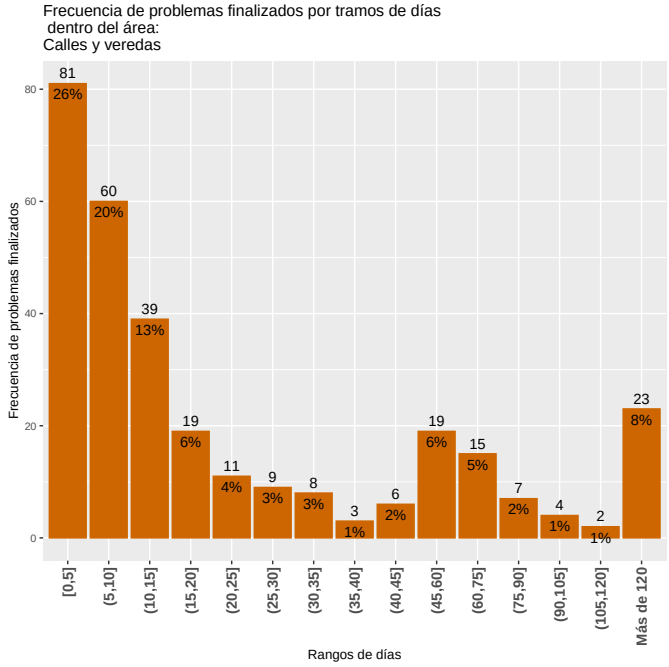


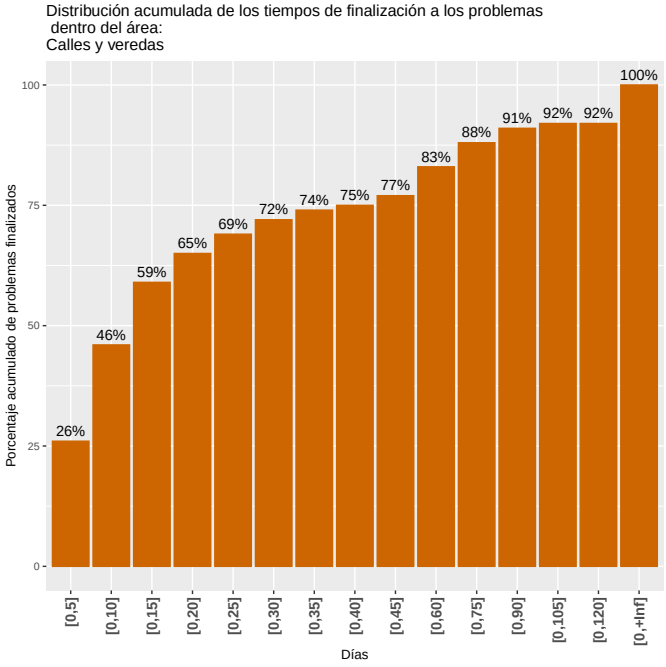
4.2.5 Arbolado



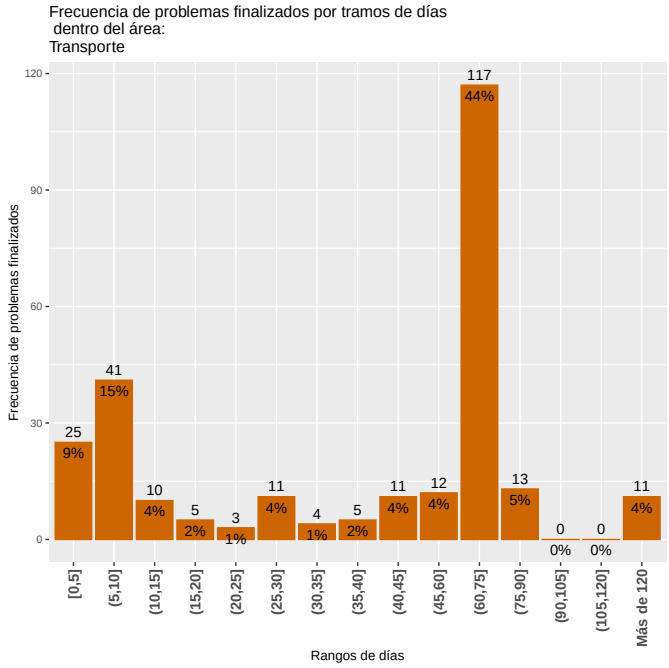


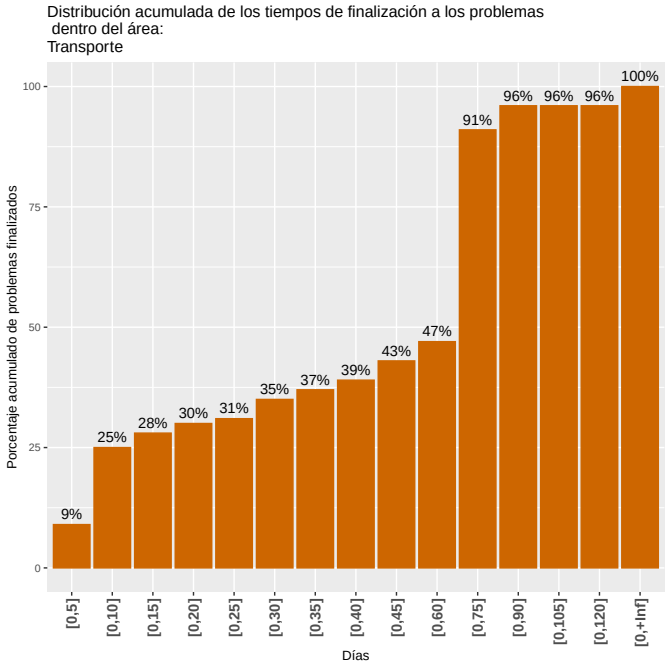
4.2.6 Calles y veredas



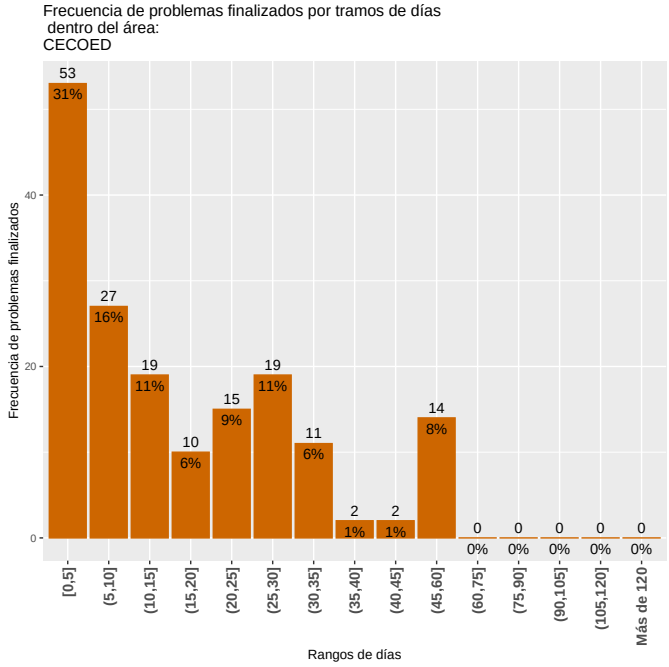


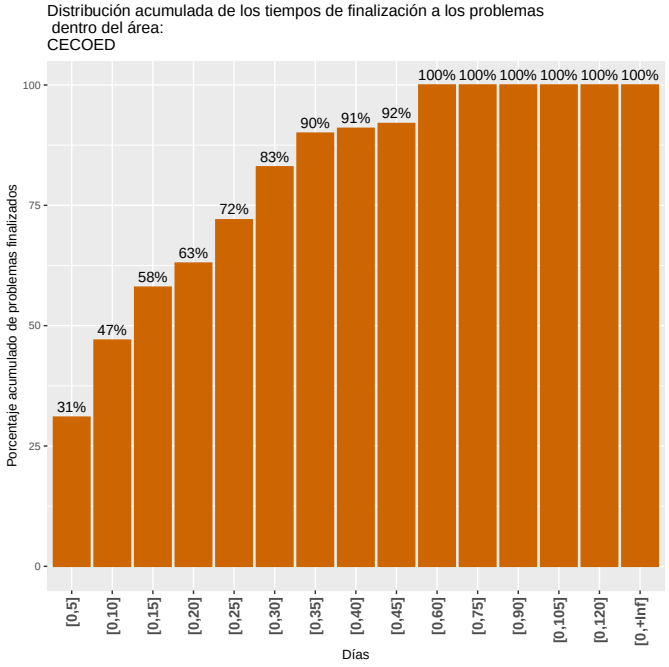
4.2.7 Transporte



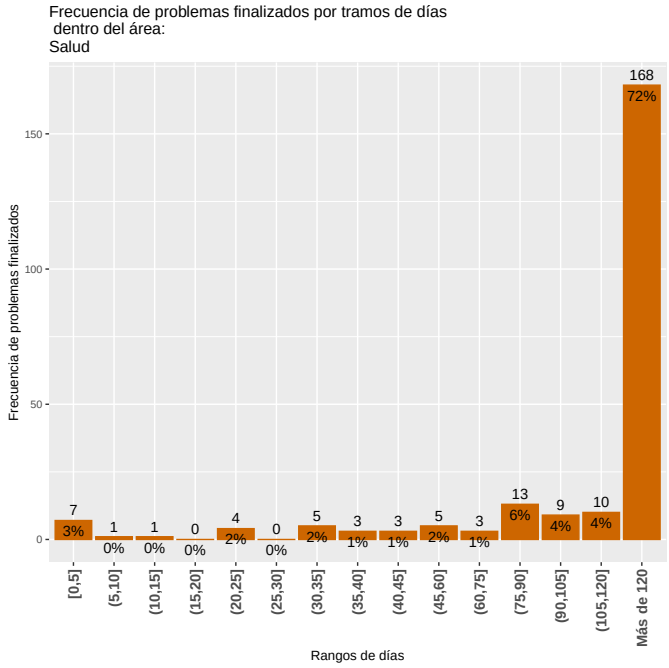


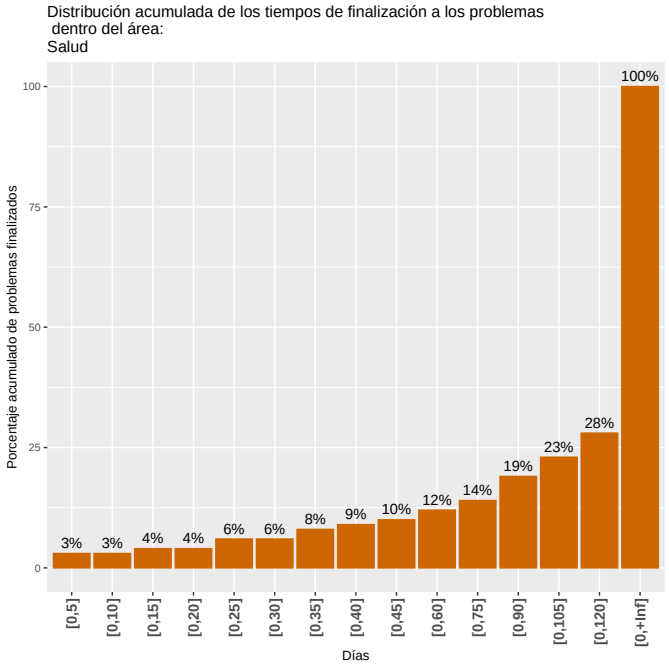
4.2.8 CECOED



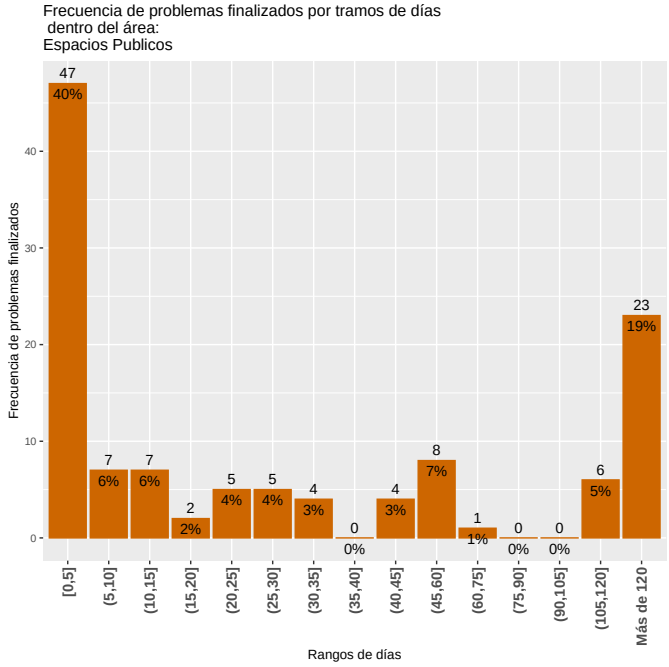


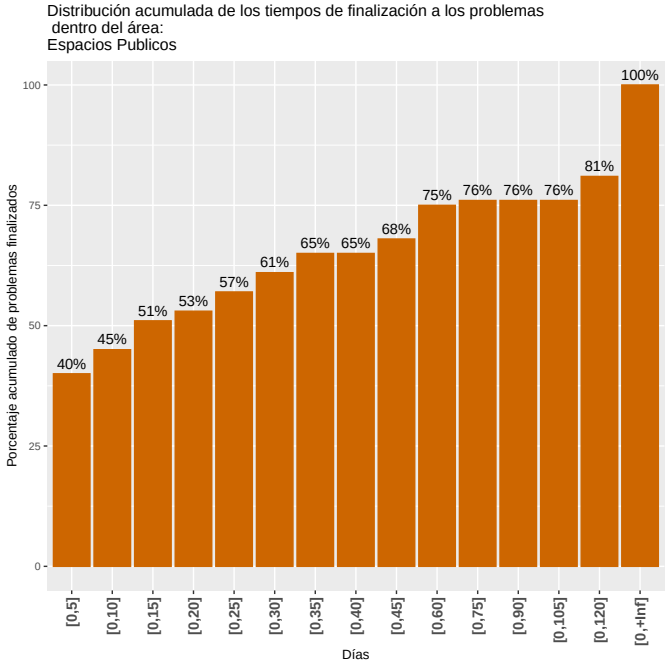
4.2.9 Salud



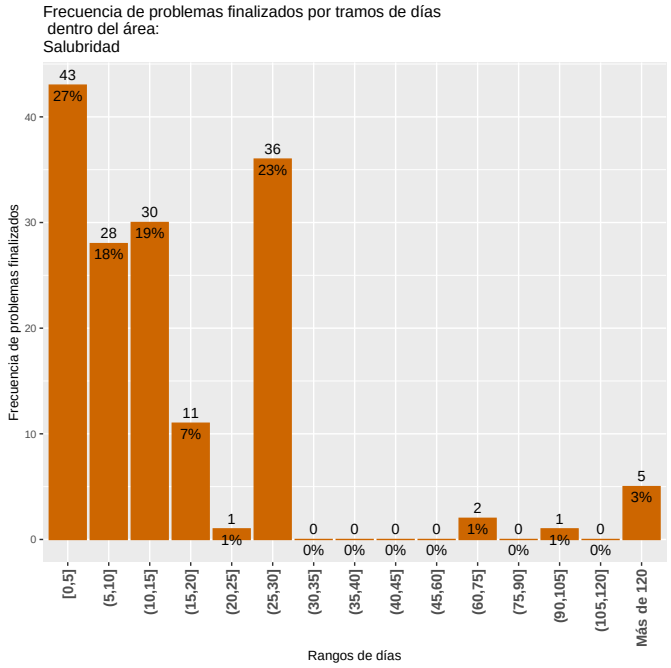


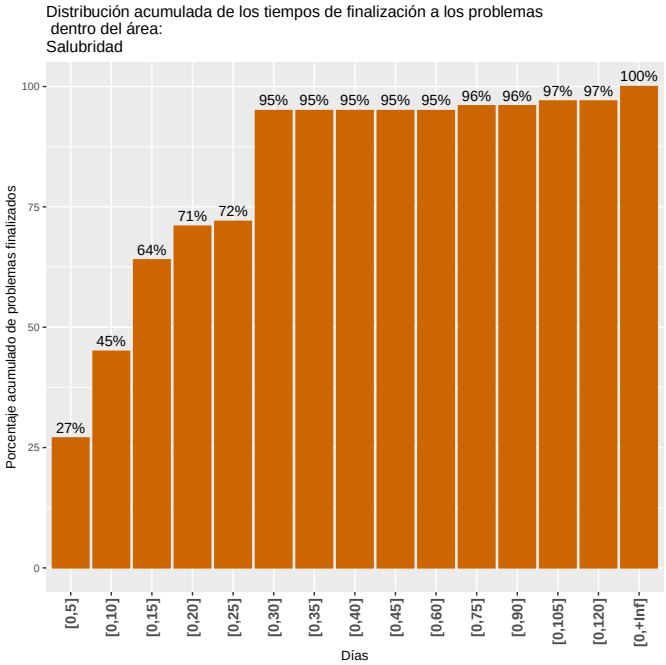
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

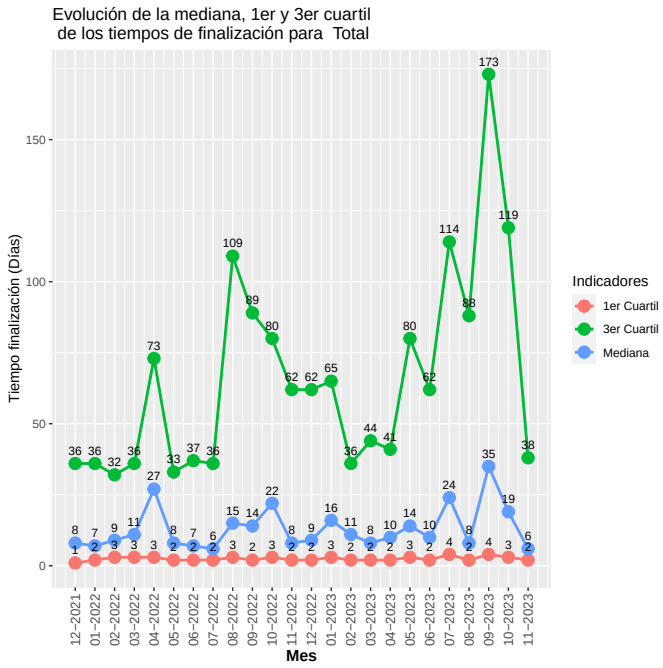


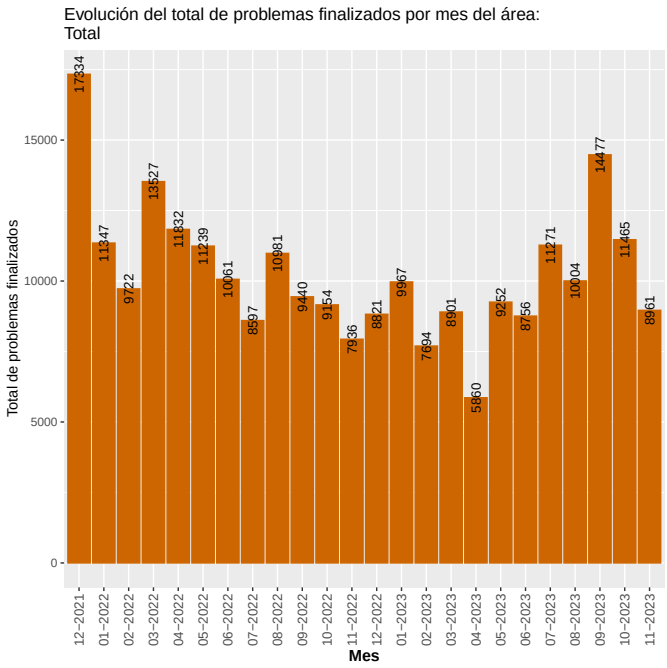


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

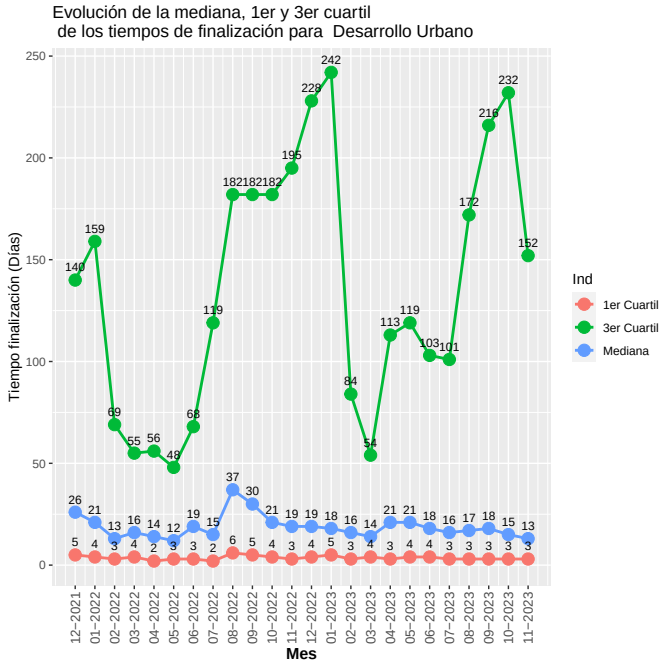
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

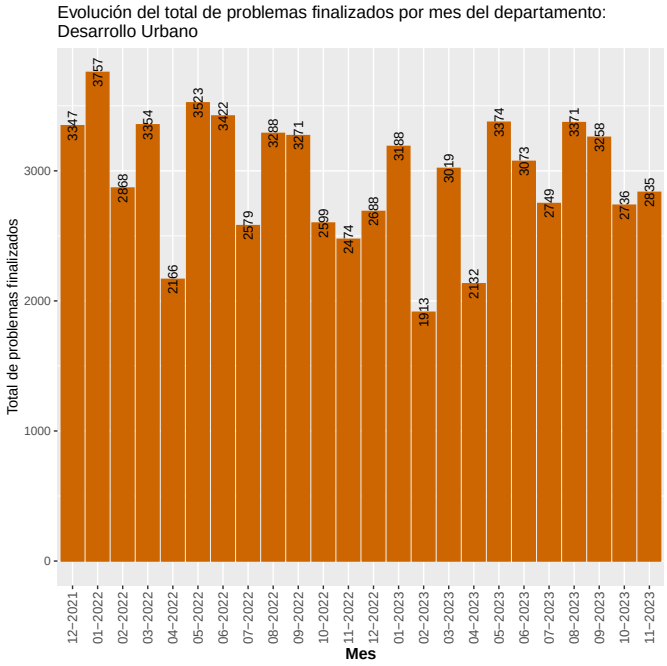




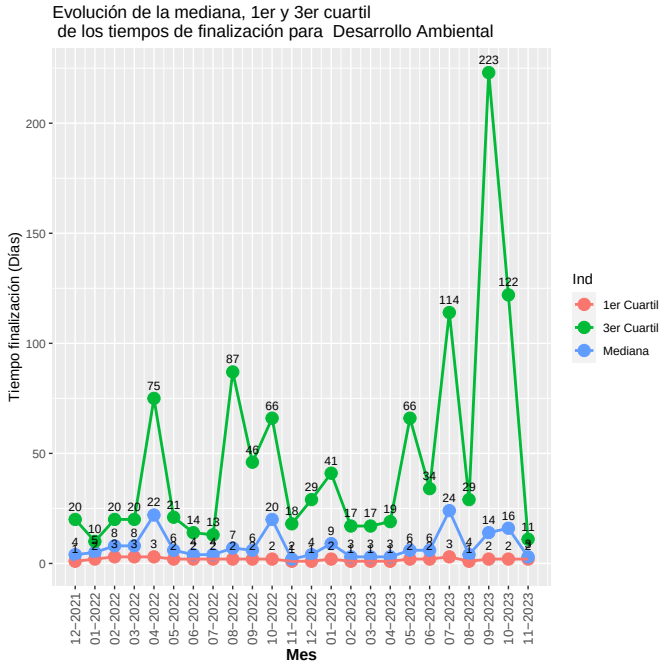
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

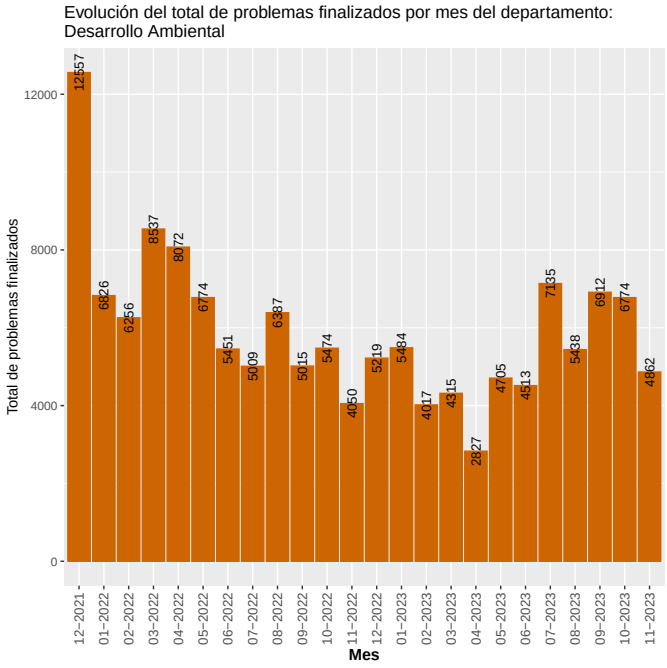
5.1.1 Desarrollo Urbano



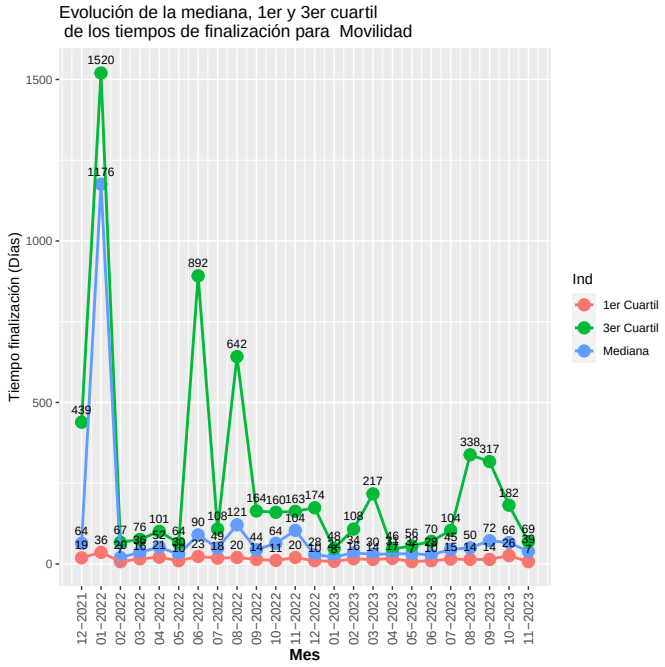


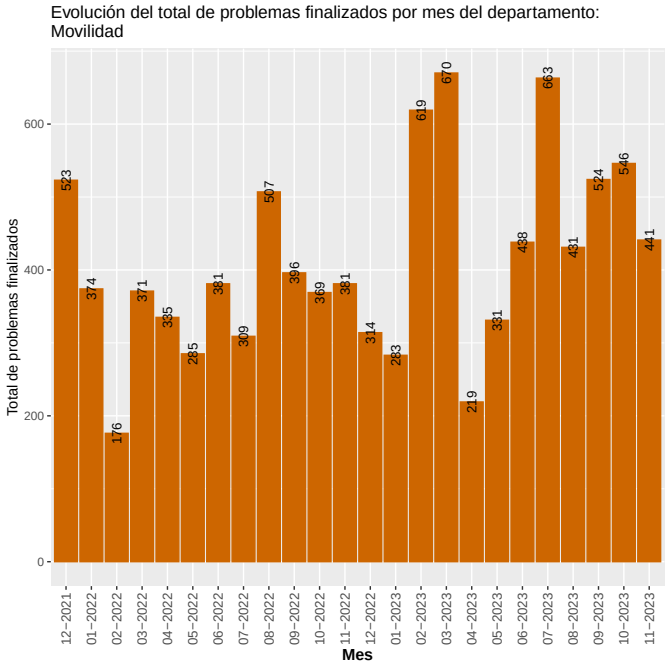
5.1.2 Desarrollo Ambiental



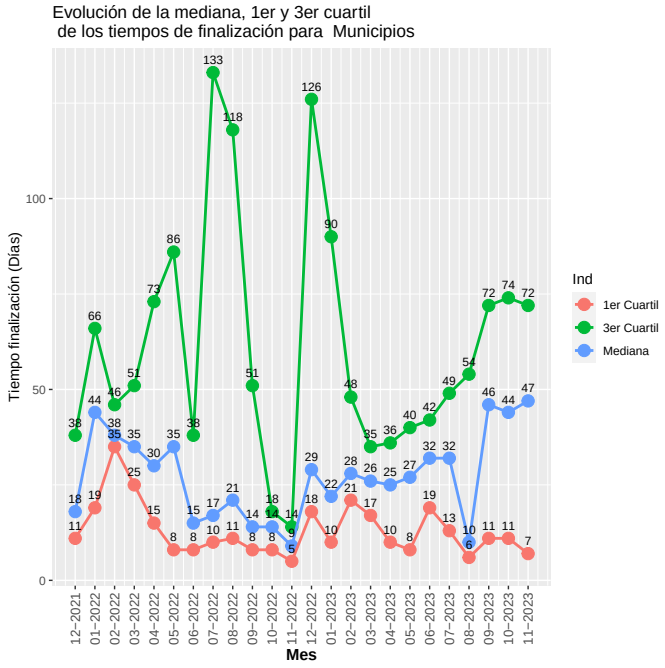


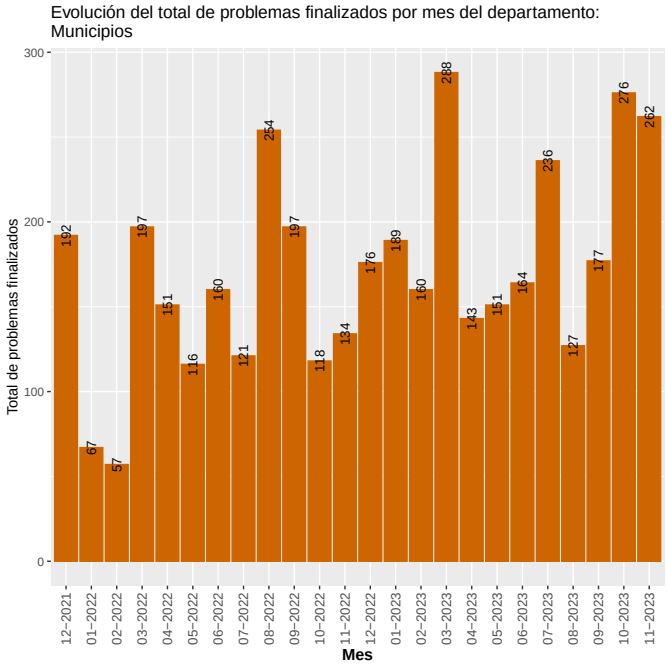
5.1.3 Movilidad





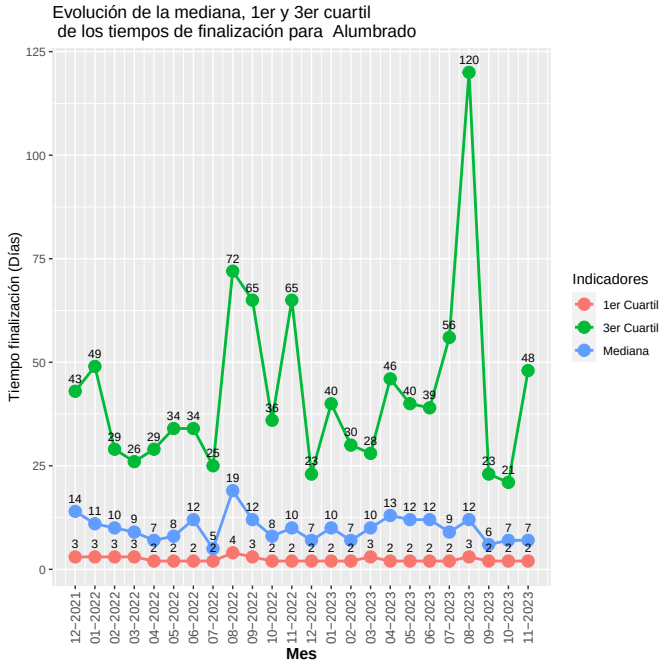
5.1.4 Municipios

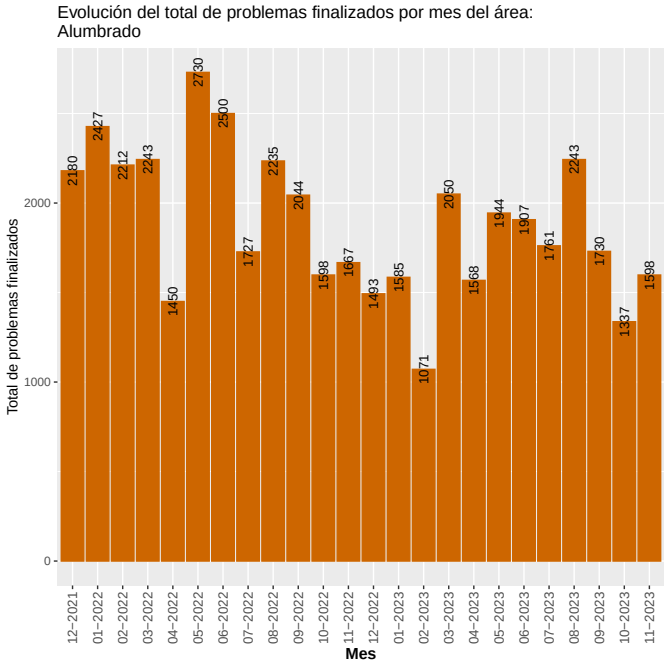




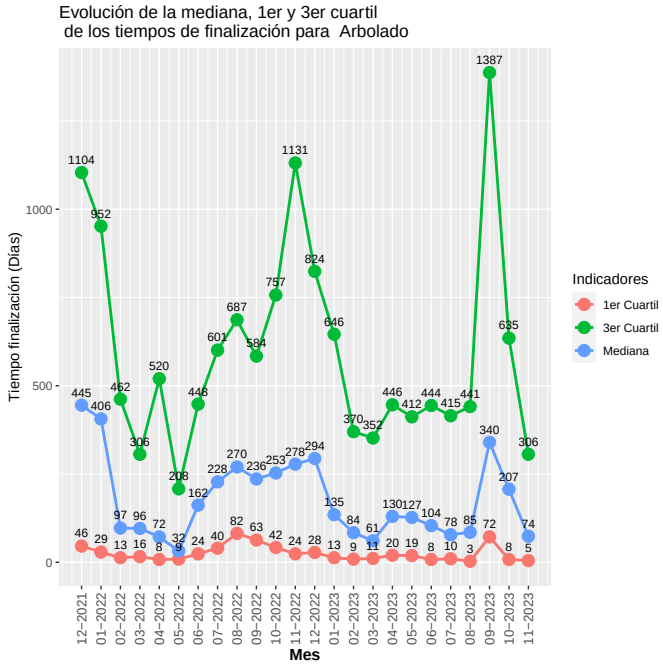
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

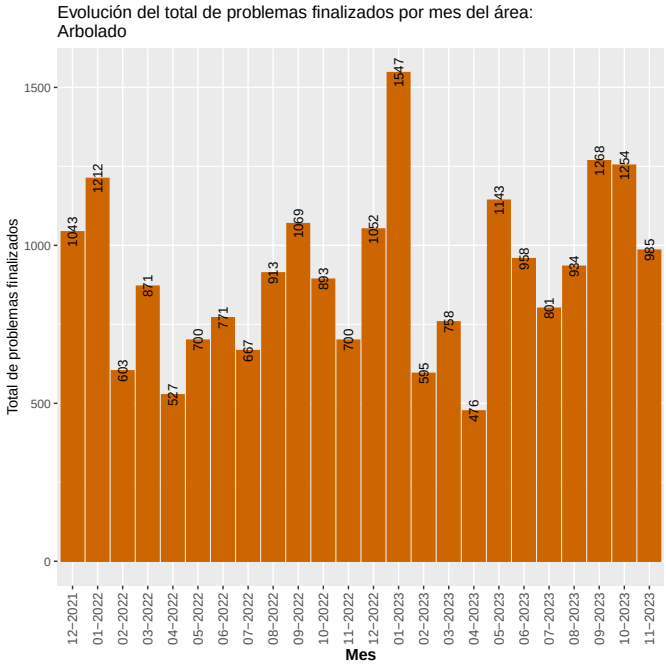
5.2.1 Alumbrado



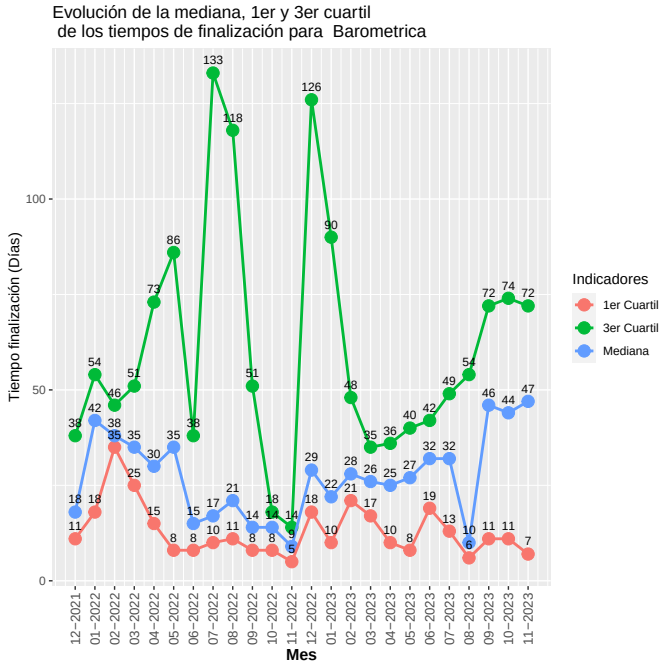


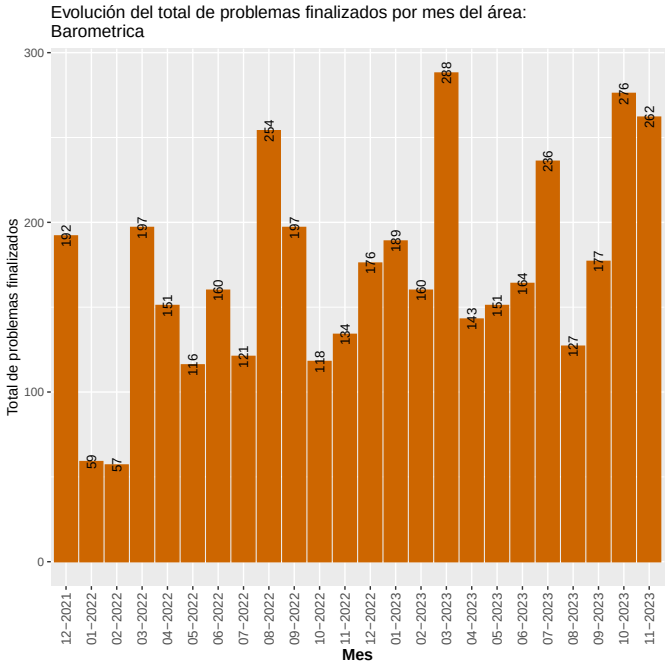
5.2.2 Arbolado



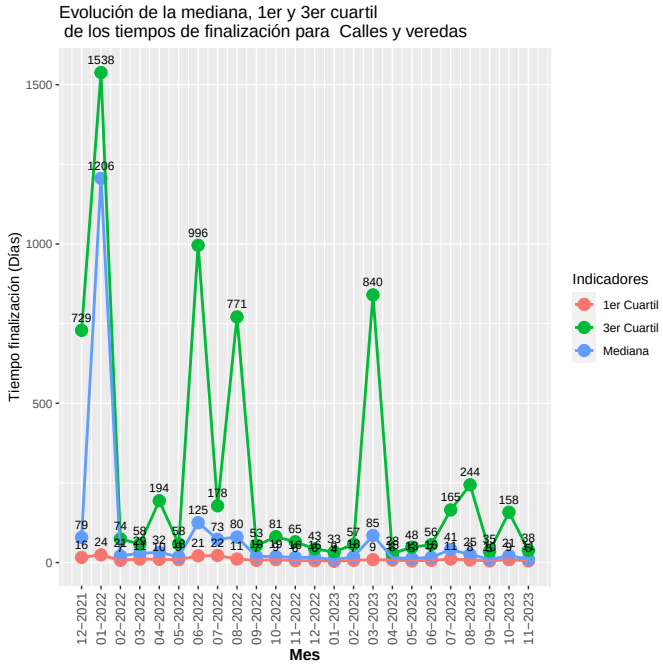


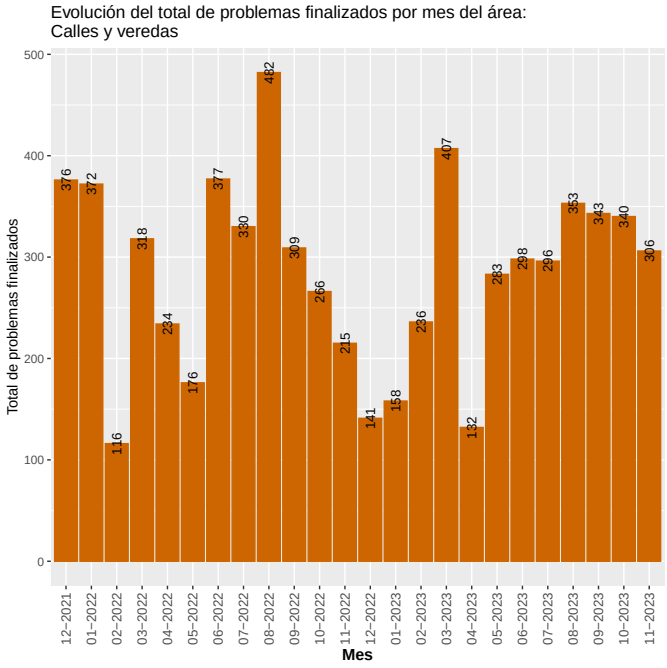
5.2.3 Barométrica



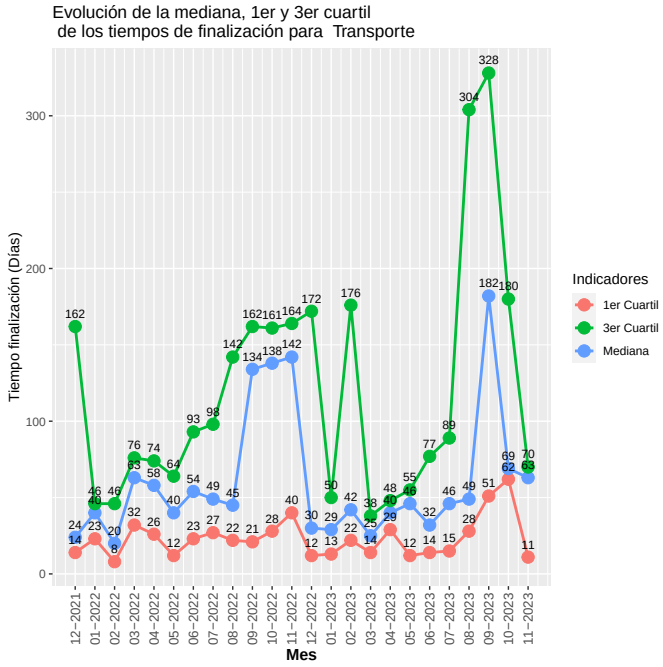


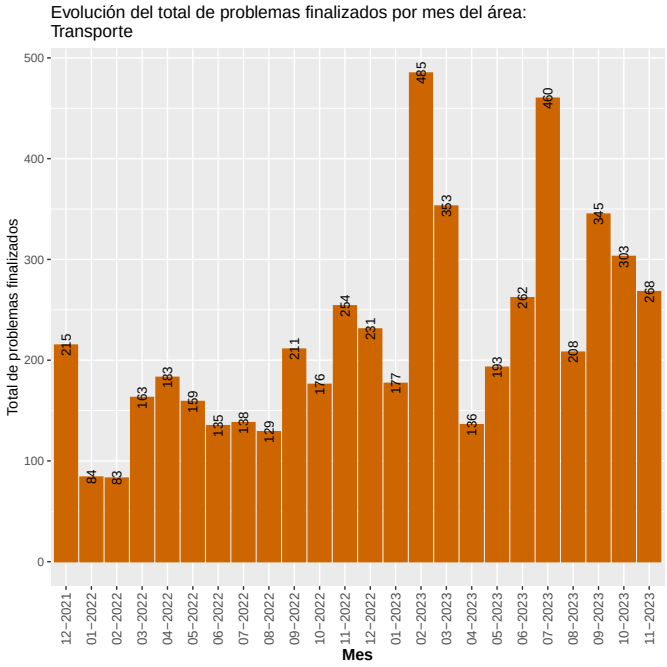
5.2.4 Calles y veredas



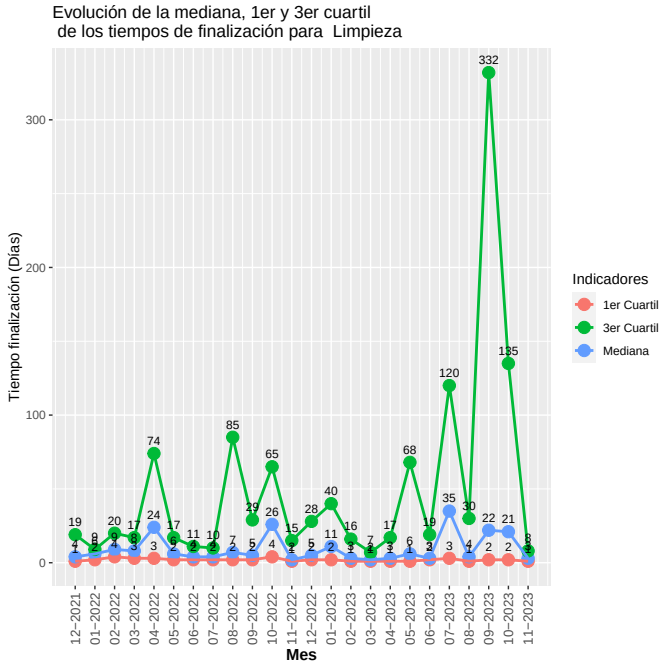


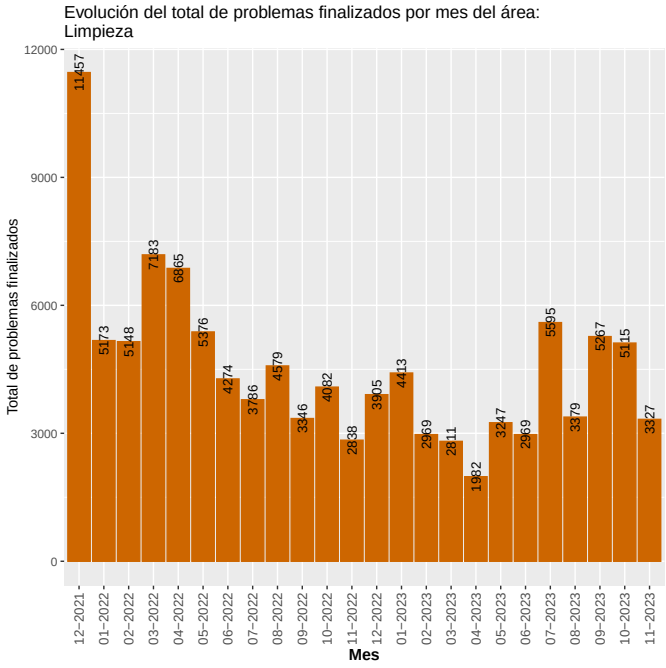
5.2.5 Transporte



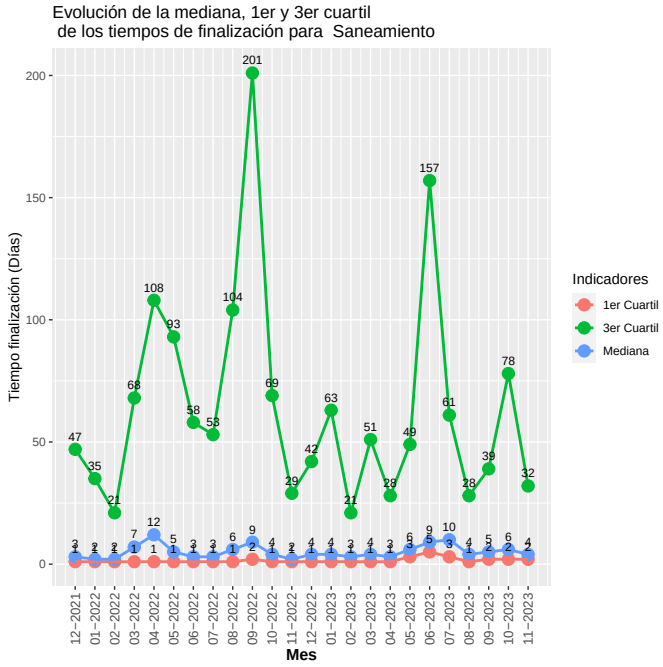


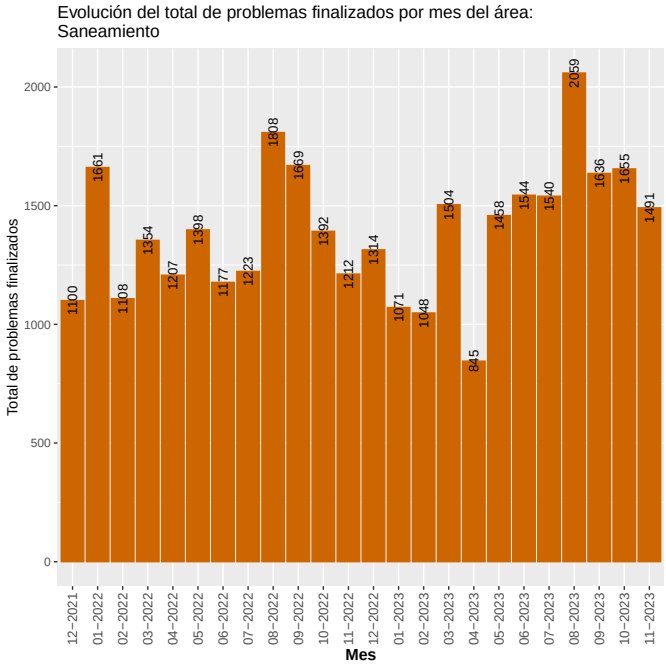
5.2.6 Limpieza



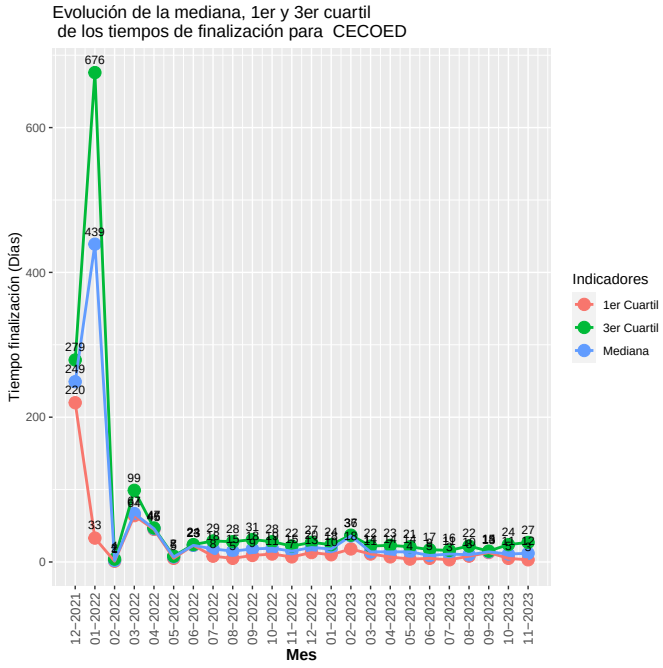


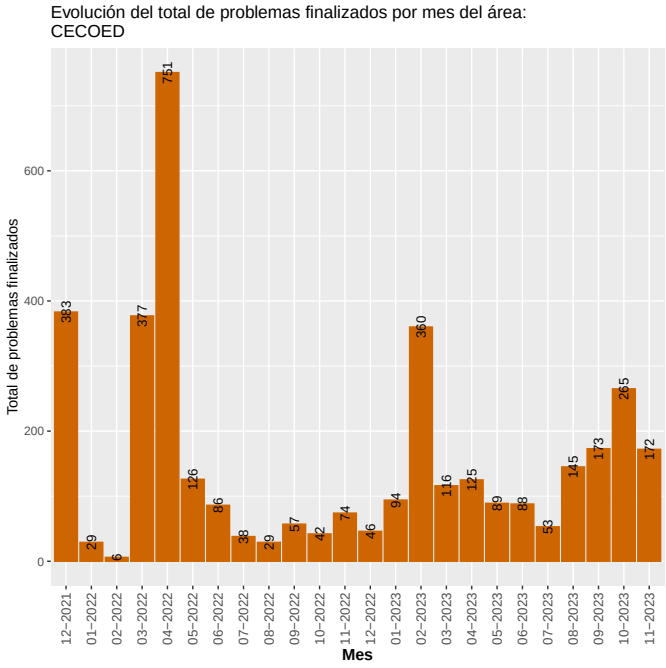
5.2.7 Saneamiento



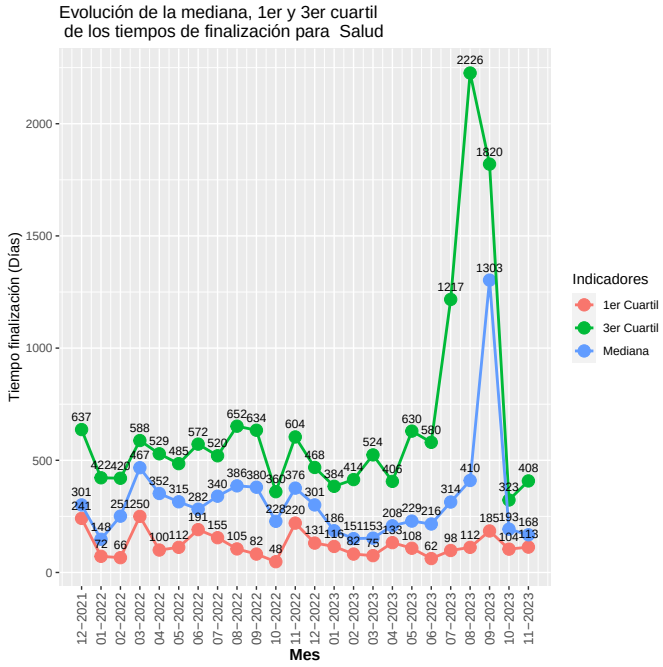


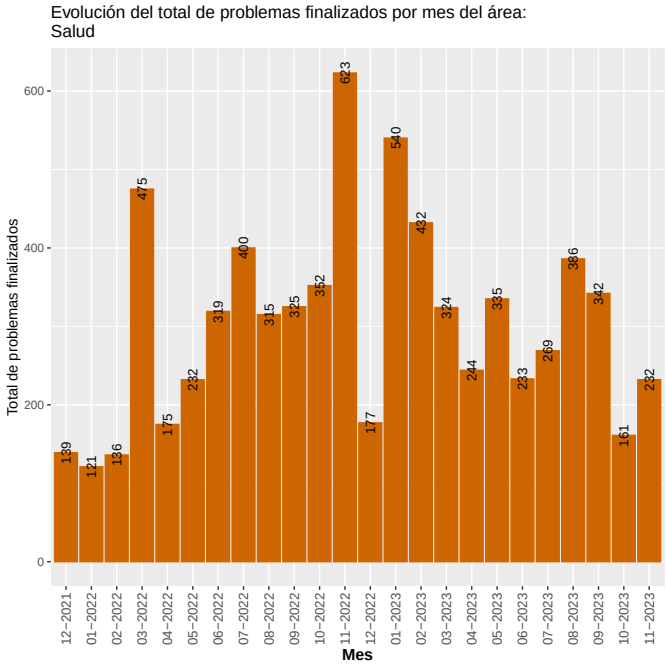
5.2.8 CECOED



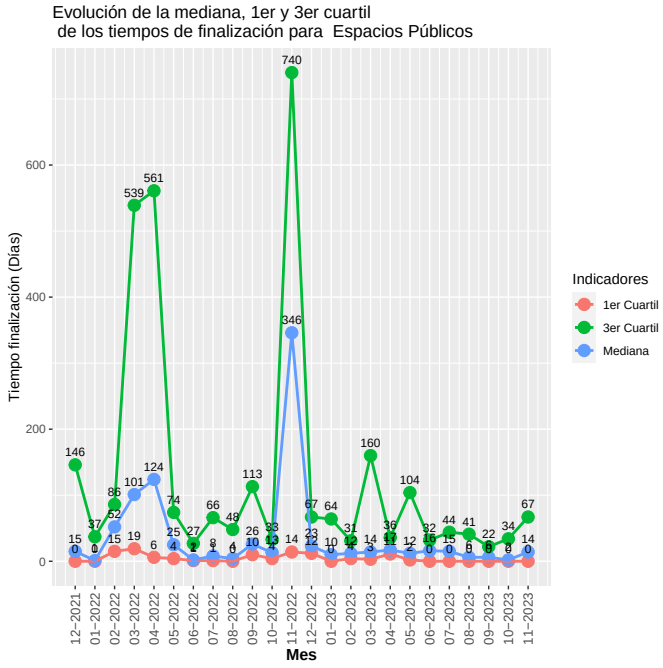


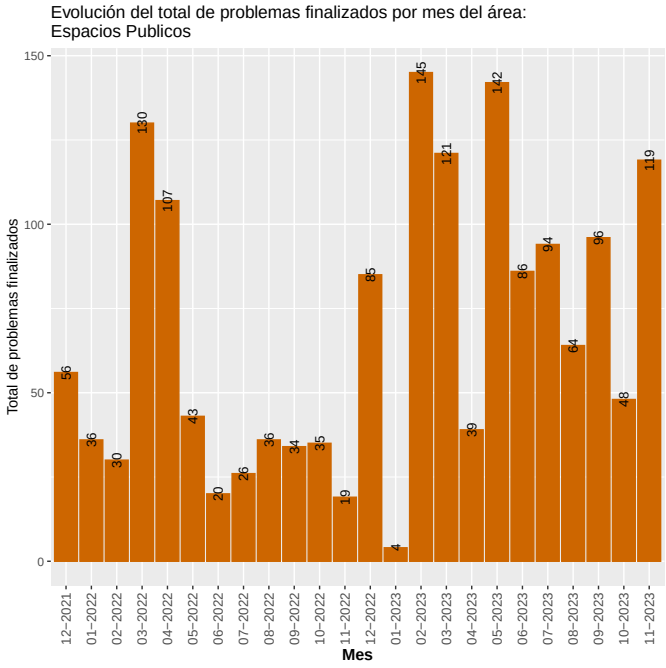
5.2.9 Salud



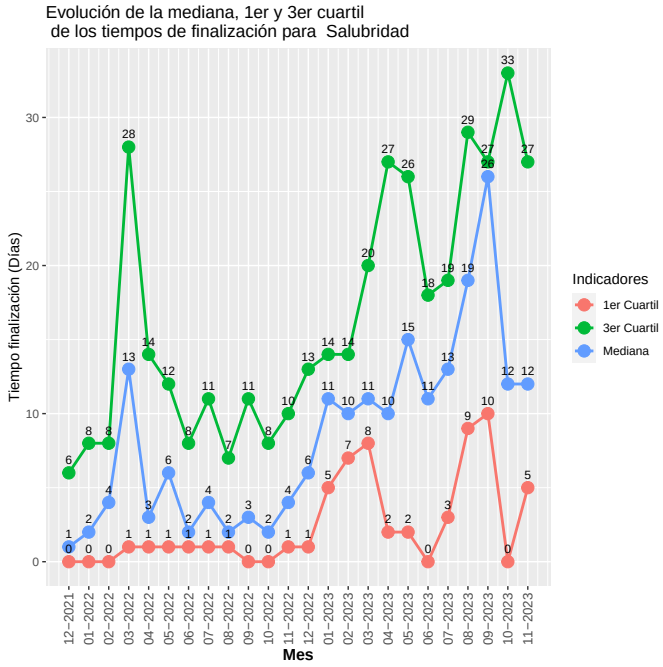


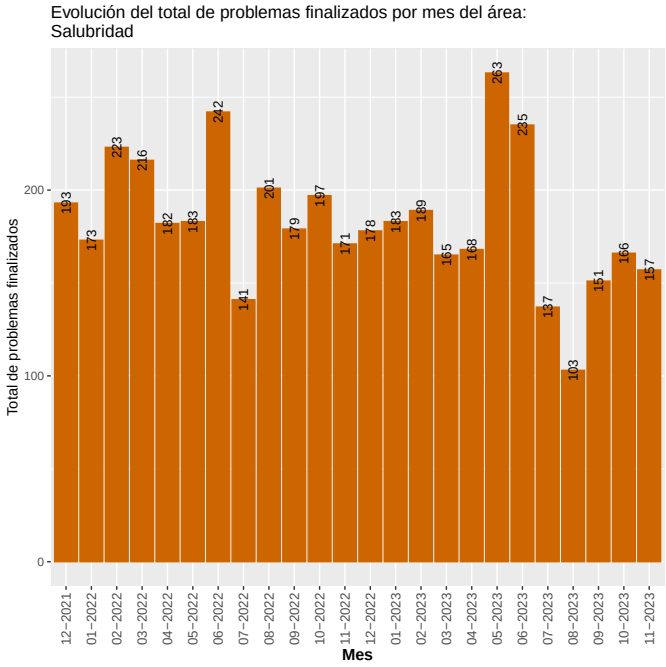
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





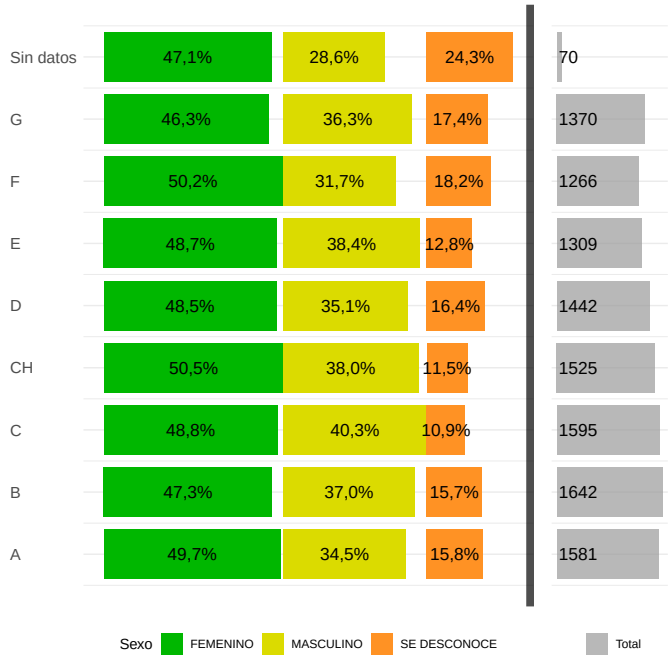
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/11/2023 al 30/11/2023 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 01/11/2023 al 30/11/2023 se registraron 13453 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 1653 (12.3%) 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.

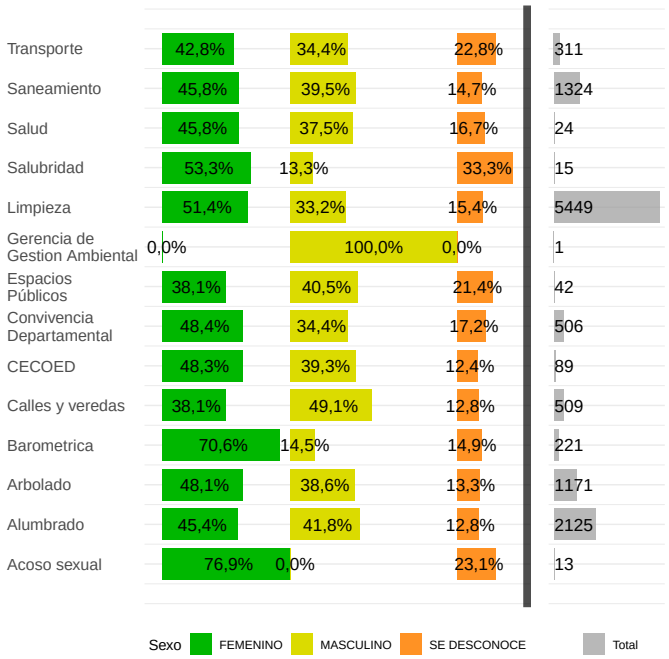
De los 11800 problemas resultantes, 5751 (48.7%) corresponden a mujeres, 4301 (36.4%) corresponden a hombres y 1748 (14.8%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/11/2023 al 30/11/2023 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 01/11/2023 al 30/11/2023 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.

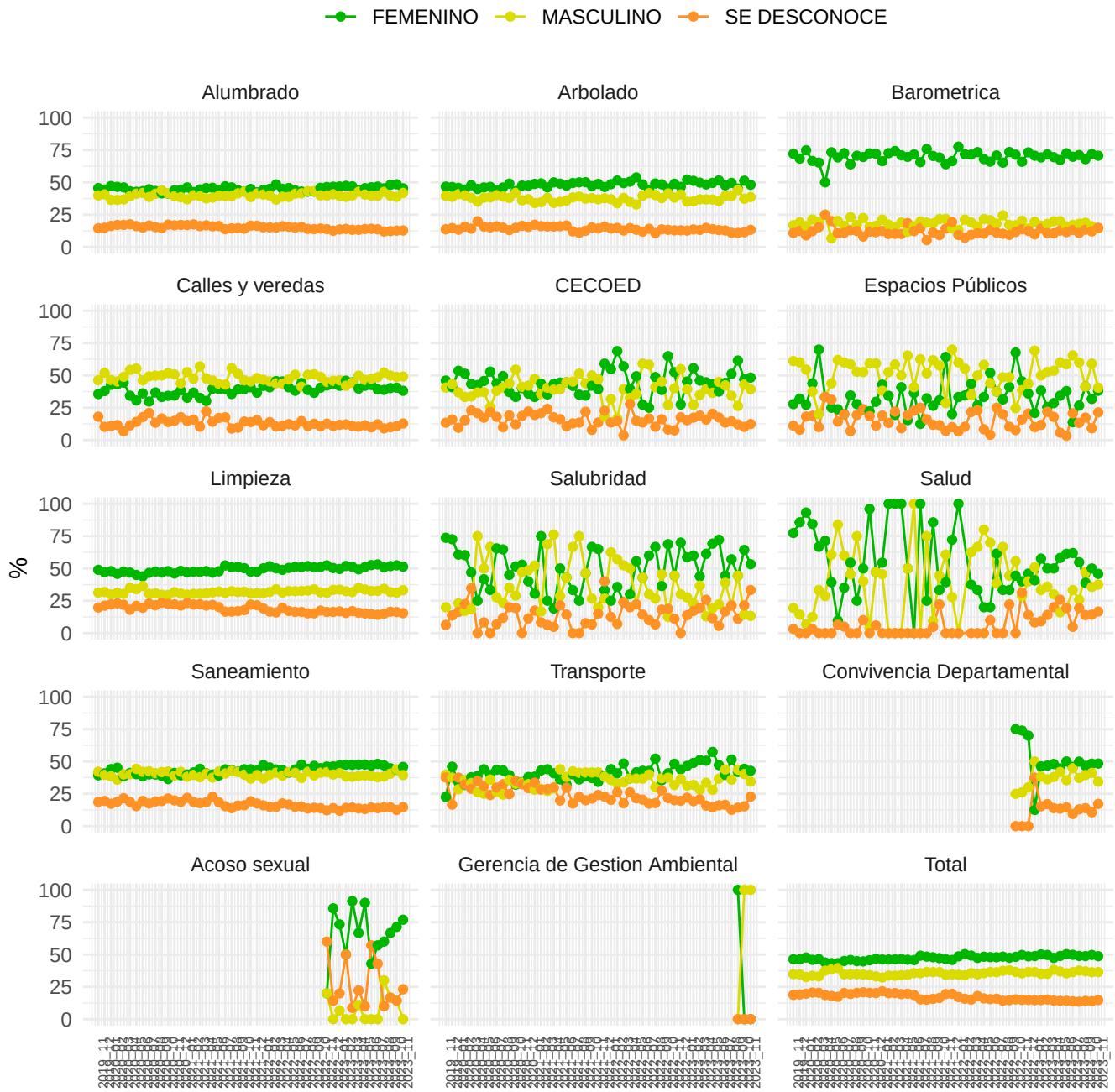



Figura 7: Evolución por área de los porcentajes de problemas asociados a cada sexo.