Análisis SUR

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

Junio, 2025

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-Junio-2025 . . . 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Junio-2025 . . . 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Junio-2025 . . . 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Junio-2025 . . . 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/06/2025 al 30/06/2025) . . . 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/06/2025 al 30/06/2025) 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-Junio-2025

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	17886	17114	35000	51	49
Desarrollo Social	52	5554	5606	1	99
Desarrollo Urbano	3885	24764	28649	14	86
Movilidad	1062	3066	4128	26	74
Municipios	43	263	306	14	86
Secretaria General	1393	1138	2531	55	45
TOTAL	24321	51899	76220	32	68

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-Junio-2025

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2012	0	3	3
	2013	0	2	2
	2014	0	12	12
	2015	0	8	8
	2016	0	22	22
	2017	2	42	44
	2018	87	323	410
	2019	229	552	781
	2020	188	1132	1320
	2021	956	1571	2527
	2022	1543	3445	4988
	2023	4892	3262	8154
	2024	7226	3304	10530
	2025	2763	3436	6199
Desarrollo Social	2016	0	4	4
	2017	0	7	7
	2018	0	385	385
	2019	0	903	903
	2020	8	330	338
	2021	12	310	322
	2022	19	556	575
	2023	4	771	775
	2024	4	1299	1303
	2025	5	989	994
Desarrollo Urbano	2014	0	5	5
	2015	0	26	26
	2016	1	59	60
	2017	5	128	133
	2018	23	394	417
	2019	40	732	772
	2020	108	1200	1308
	2021	141	2208	2349
	2022	491	3129	3620
	2023	1056	4441	5497
	2024	953	6776	7729
	2025	1067	5666	6733
Movilidad	2012	0	15	15
	2013	0	11	11
	2014	0	16	16
	2015	3	16	19
	2016	0	35	35
	2017	0	35	35
	2018	0	239	239
	2019	7	206	213
	2020	60	68	128
	2021	150	155	305
	2022	93	168	261
	2023	202	364	566
	2024	236	937	1173
	2025	311	801	1112
Municipios	2017	1	1	2
	2018	0	1	1
	2019	0	1	1
	2020	0	1	1
	2022	0	1	1
	2023	1	1	2
	2024	1	23	24
	2025	40	234	274
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	0	6	6
	2022	0	11	11
	2023	17	41	58
	2024	457	740	1197
	2025	919	331	1250
TOTAL	—	24321	51899	76220

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-Junio-2025

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Acoso sexual	1	22	23	4	96
Alumbrado	60	6468	6528	1	99
Arbolado	2682	17386	20068	13	87
Barometrica	40	252	292	14	86
CECOED	146	251	397	37	63
Calles y veredas	965	1743	2708	36	64
Convivencia Departamental	1246	865	2111	59	41
Desarrollo Social	1	0	1	100	0
Espacios Publicos	1132	517	1649	69	31
Gestion Ambiental	0	41	41	0	100
Limpieza	17731	11075	28806	62	38
Operativa Municipios	2	9	11	18	82
Salubridad	0	181	181	0	100
Salud	51	5373	5424	1	99
Saneamiento	156	5998	6154	3	97
Transporte	108	1718	1826	6	94
TOTAL	24321	51899	76220	32	68

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-Junio-2025

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2024**	0	5	5
	2025	1	17	18
Alumbrado	**2016**	0	15	15
	2017	0	33	33
	2018	0	89	89
	2019	0	298	298
	2020	0	202	202
	2021	0	441	441
	2022	0	875	875
	2023	0	966	966
	2024	4	1868	1872
	2025	56	1681	1737
Arbolado	**2014**	0	5	5
	2015	0	26	26
	2016	1	44	45
	2017	5	95	100
	2018	6	288	294
	2019	4	408	412
	2020	5	966	971
	2021	9	1715	1724
	2022	215	2210	2425
	2023	801	3292	4093
	2024	722	4659	5381
	2025	914	3678	4592
Barometrica	**2017**	0	1	1
	2018	0	1	1
	2019	0	1	1
	2020	0	1	1
	2022	0	1	1
	2023	0	1	1
	2024	0	12	12
	2025	40	234	274
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	0	6	6
	2022	0	11	11
	2023	17	17	34
	2024	30	135	165
	2025	99	73	172
Calles y veredas	**2012**	0	15	15
	2013	0	11	11
	2014	0	16	16
	2015	3	16	19
	2016	0	35	35
	2017	0	35	35
	2018	0	121	121
	2019	7	65	72
	2020	60	29	89
	2021	150	72	222
	2022	93	77	170
	2023	202	112	314
	2024	232	407	639
	2025	218	732	950
Convivencia Departamental	**2023**	0	24	24
	2024	427	600	1027
	2025	819	241	1060
Desarrollo Social	**2024**	1	0	1
Espacios Publicos	**2018**	17	17	34
	2019	36	26	62
	2020	103	32	135
	2021	132	52	184
	2022	276	44	320
	2023	255	181	436
	2024	227	138	365
	2025	86	27	113
Gestion Ambiental	**2024**	0	15	15
	2025	0	26	26
Limpieza	**2016**	0	1	1
	2017	2	34	36
	2018	87	277	364
	2019	229	438	667
	2020	187	911	1098
	2021	956	1307	2263
	2022	1540	3096	4636
	2023	4883	2466	7349
	2024	7217	1233	8450
	2025	2630	1312	3942
Operativa Municipios	**2023**	1	0	1
	2024	1	9	10
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	19	19
	2023	0	13	13
	2024	0	24	24
	2025	0	123	123
Salud	**2016**	0	4	4
	2017	0	7	7
	2018	0	385	385
	2019	0	903	903
	2020	8	330	338
	2021	12	308	320
	2022	19	537	556
	2023	4	758	762
	2024	3	1275	1278
	2025	5	866	871
Saneamiento	**2012**	0	3	3
	2013	0	2	2
	2014	0	12	12
	2015	0	8	8
	2016	0	21	21
	2017	1	8	9
	2018	0	46	46
	2019	0	114	114
	2020	1	221	222
	2021	0	264	264
	2022	3	349	352
	2023	9	796	805
	2024	9	2056	2065
	2025	133	2098	2231
Transporte	**2018**	0	118	118
	2019	0	141	141
	2020	0	39	39
	2021	0	83	83
	2022	0	91	91
	2023	0	254	254
	2024	4	643	647
	2025	104	349	453
TOTAL	—	24321	51899	76220

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/06/2025 al 30/06/2025, 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 01/06/2025 al 30/06/2025.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/06/2025 al 30/06/2025. 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 01/06/2025 al 30/06/2025.

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 01/06/2025 al 30/06/2025. 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:

$$100 \times \left(\frac{Cant.\, ingresados\, y\, finalizados\, en\, el\, mes}{Cant.\, de\, ingresados\, en\, el\, mes}\right) \tag{1}$$

- **% 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:

$$100 \times \left(\frac{Cant.\, finalizados\, en\, el\, mes}{Cant.\, de\, ingresados\, en\, el\, mes}\right) \tag{2}$$

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 (01/06/2025 al 30/06/2025)

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	3764	3737	1937	51	99
Desarrollo Social	344	219	47	14	64
Desarrollo Urbano	3432	3450	1634	48	101
Movilidad	639	869	277	43	136
Municipios	191	177	52	27	93
Secretaria General	1247	1223	1038	83	98
TOTAL	9617	9675	4985	52	101

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/06/2025 al 30/06/2025)

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	14	11	8	57	79
Alumbrado	1953	1955	1213	62	100
Arbolado	1243	1237	333	27	100
Barometrica	190	176	51	27	93
CECOED	230	198	181	79	86
Calles y veredas	391	694	118	30	177
Convivencia Departamental	1003	1014	849	85	101
Espacios Publicos	76	58	44	58	76
Gestion Ambiental	39	55	23	59	141
Limpieza	2279	2259	1068	47	99
Operativa Municipios	1	1	1	100	100
Salubridad	125	132	42	34	106
Salud	219	87	5	2	40
Saneamiento	1446	1423	846	59	98
Transporte	408	375	203	50	92
TOTAL	9617	9675	4985	52	101

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)

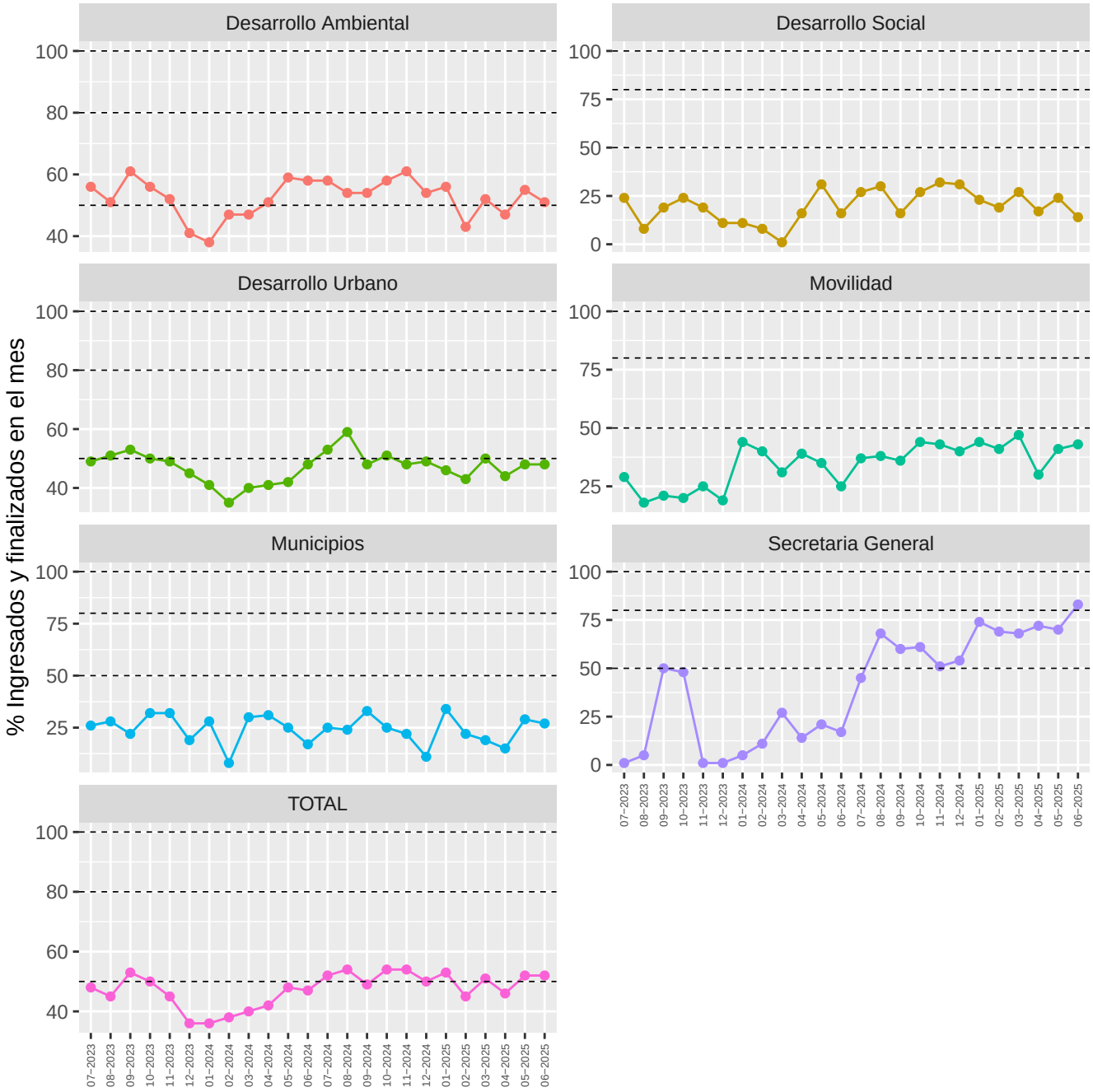
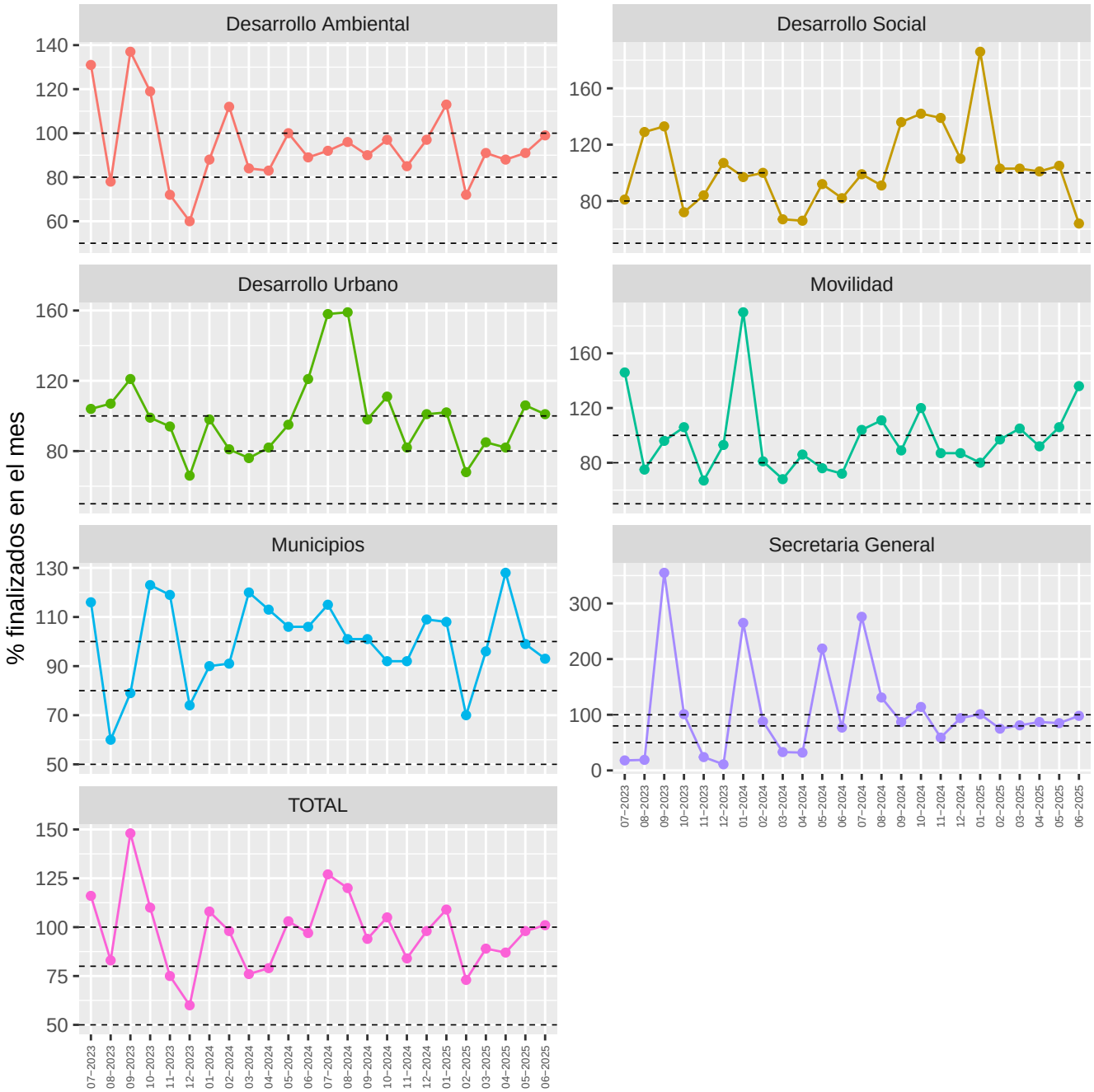


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

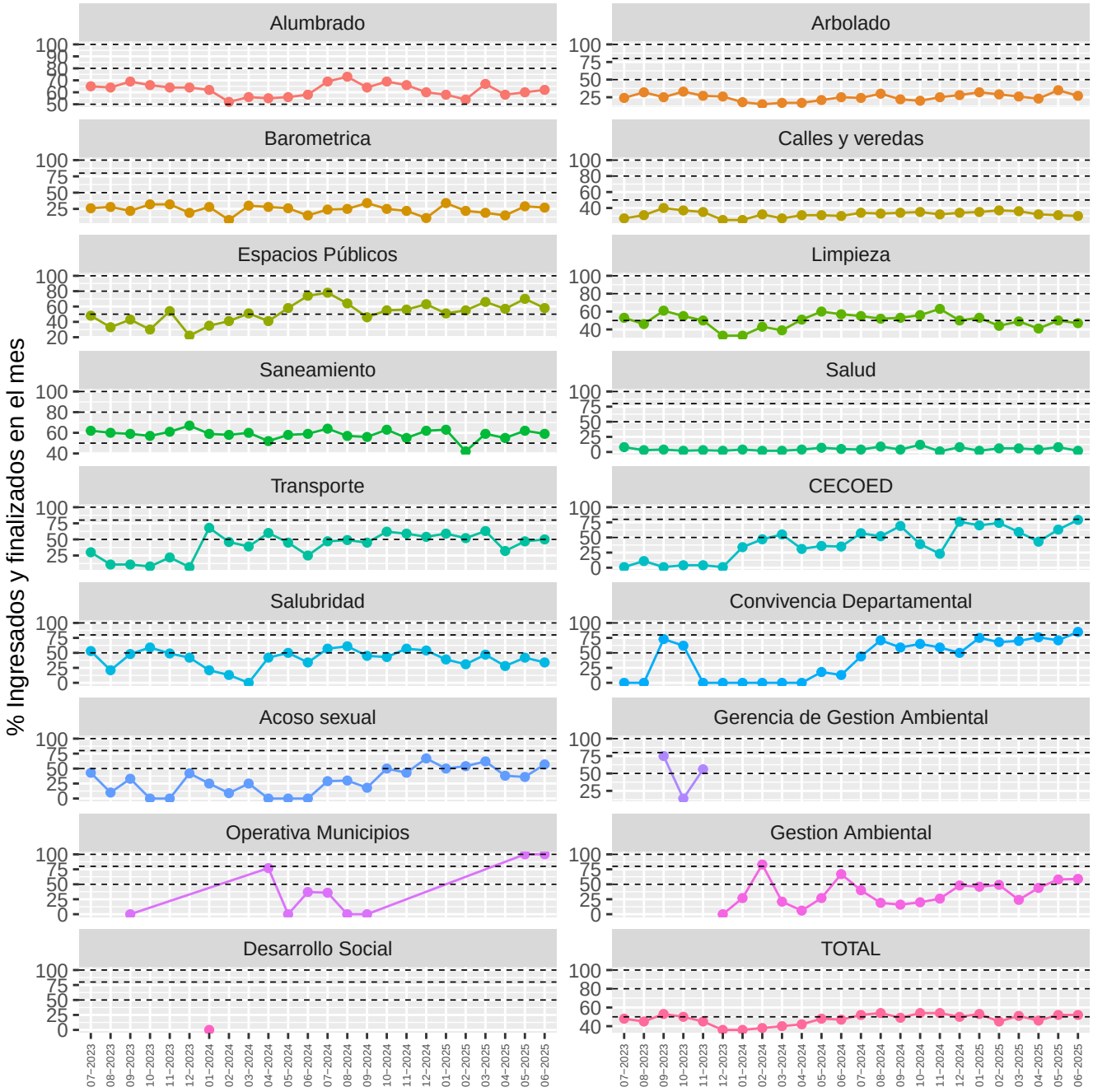
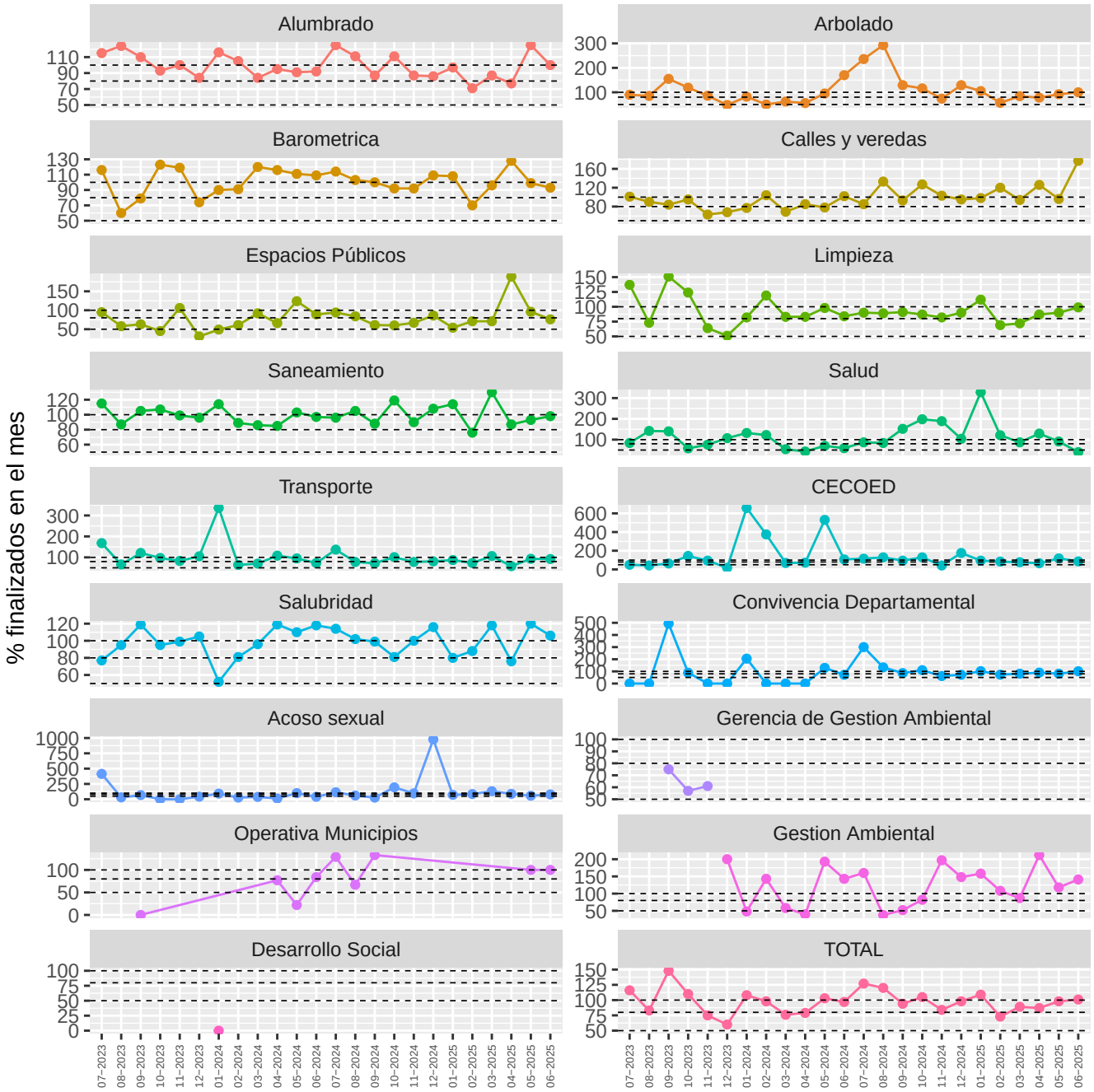


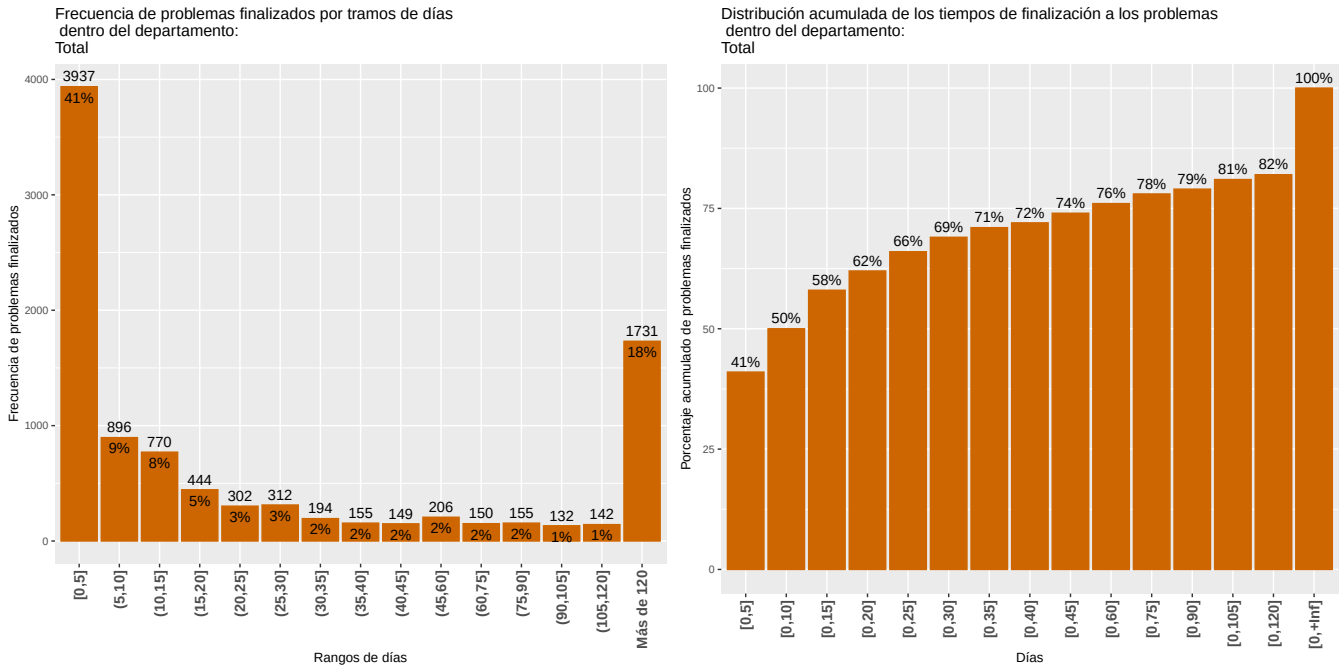
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)



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 (01/06/2025 al 30/06/2025), 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.



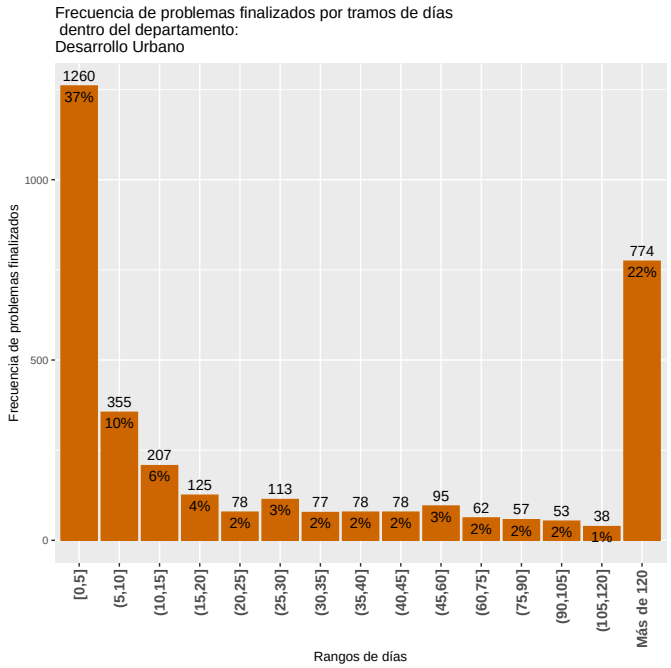
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

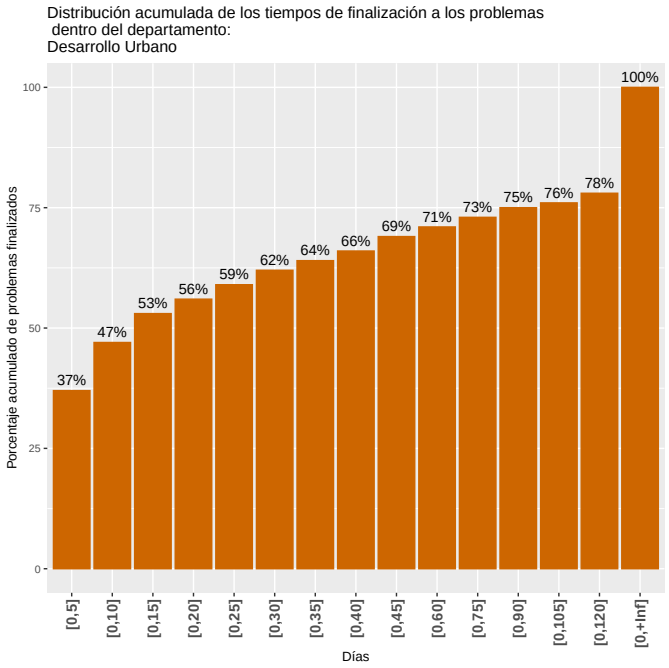
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

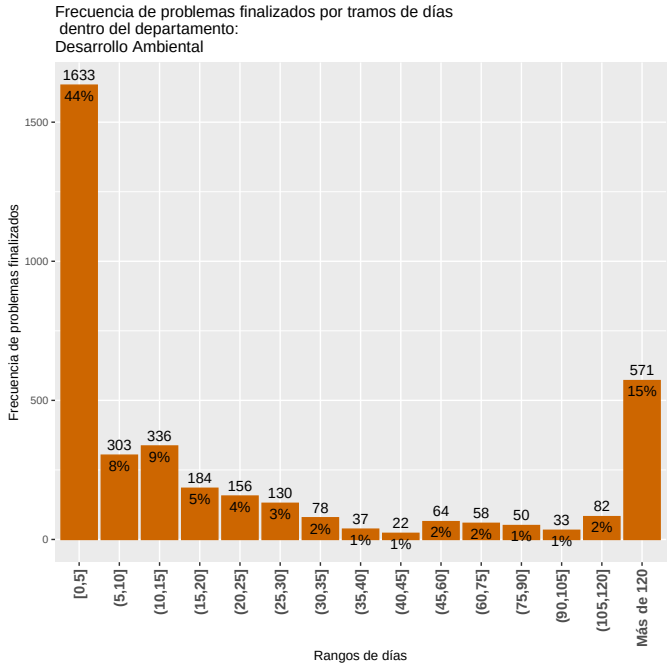
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	2	9	71	34	3227	3737
Desarrollo Social	0	12	21	292	128	3180	219
Desarrollo Urbano	0	2	13	190	91	2990	3450
Movilidad	0	12	25	313	431	2201	869
Municipios	0	8	23	33	40	230	177
Secretaria General	0	0	0	13	5	253	1223
Total	0	2	11	132	50	3227	9675

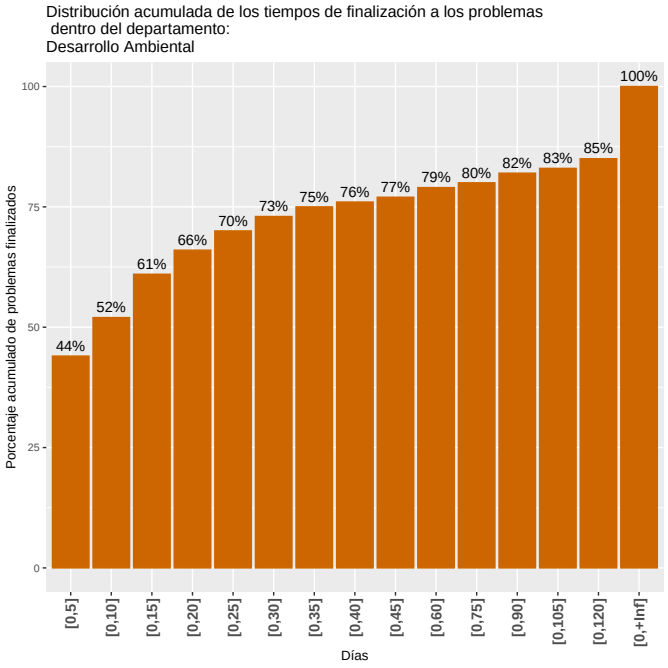
4.1.1 Desarrollo urbano



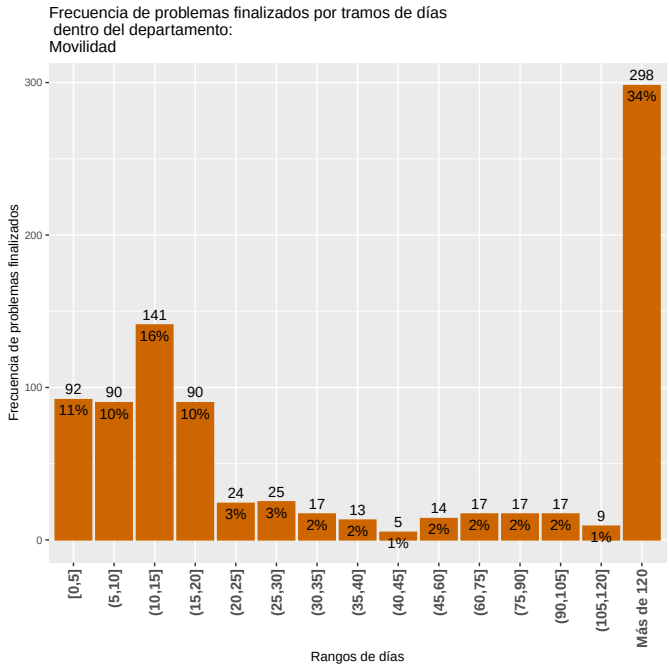


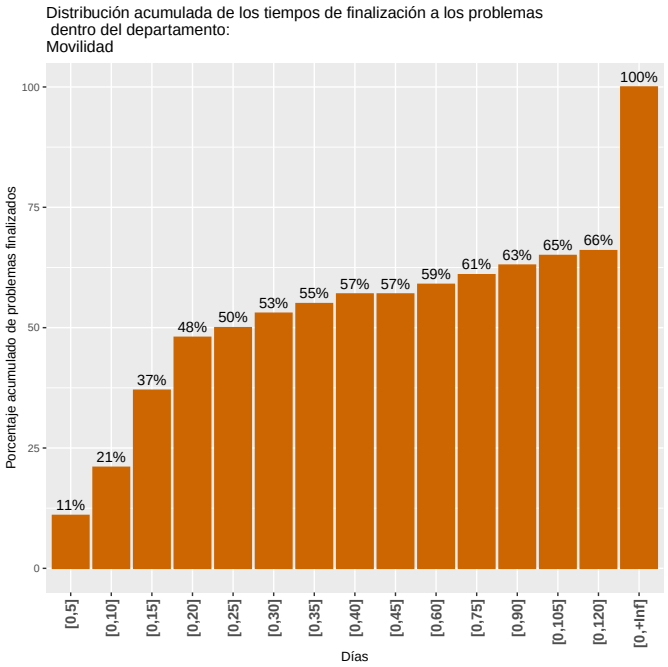
4.1.2 Desarrollo ambiental



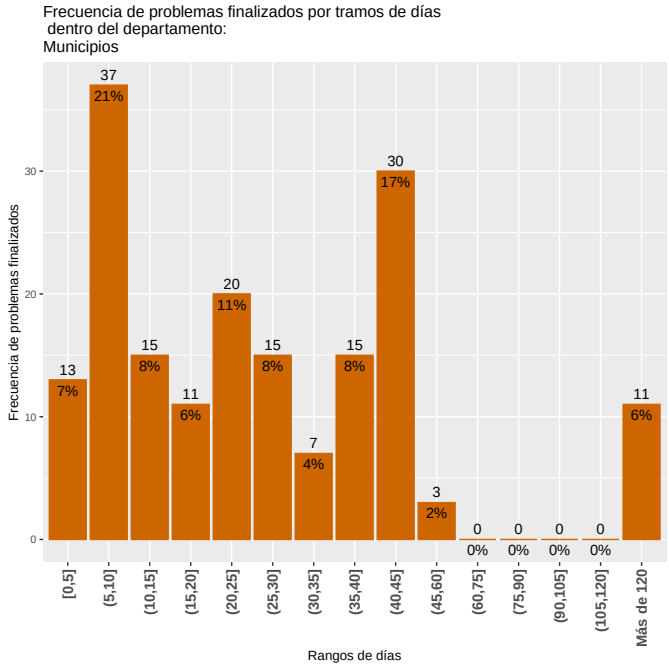


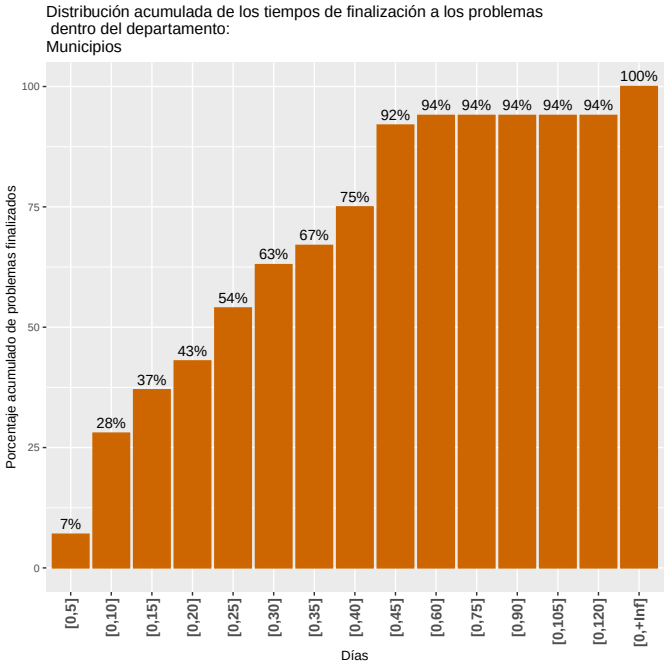
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





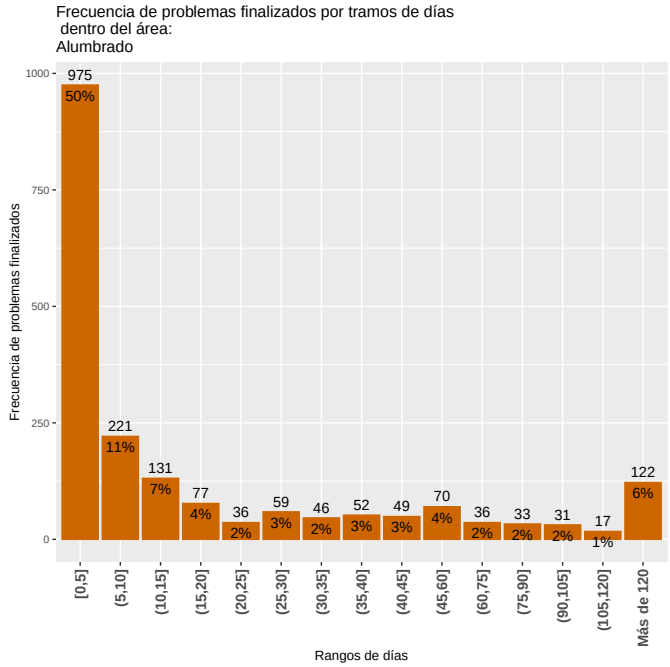
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

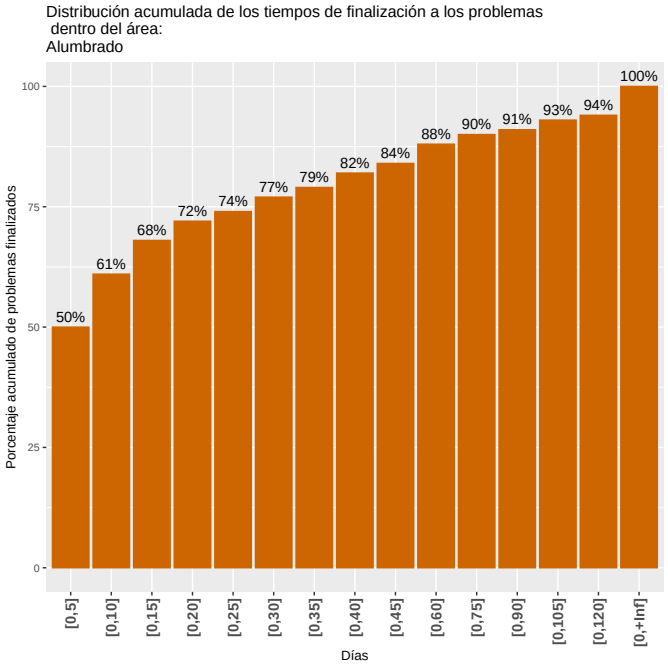
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

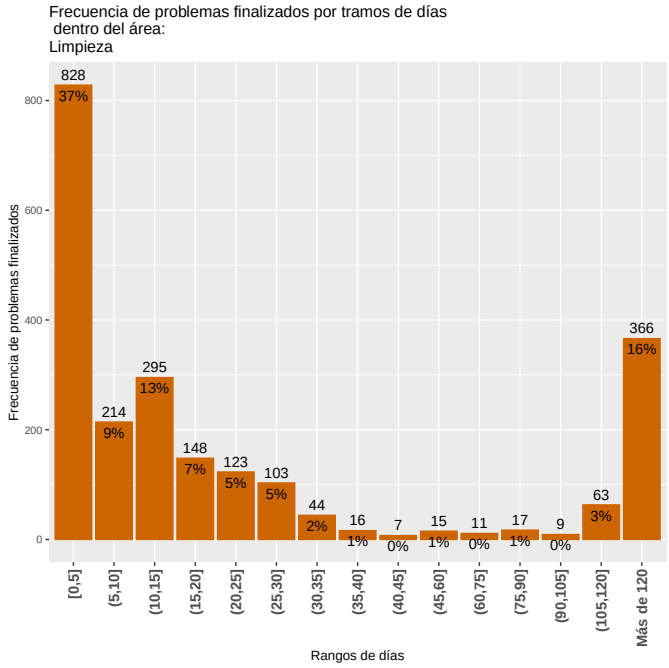
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Acoso sexual	0	1	12	22	14	165	11
Alumbrado	0	1	6	39	27	1826	1955
Arbolado	0	9	143	461	720	2990	1237
Barometrica	1	8	24	33	40	230	176
Calles y veredas	0	15	72	392	930	2201	694
CECOED	0	3	4	5	5	33	198
Convivencia Departamental	0	0	0	14	4	253	1014
Espacios Publicos	0	0	4	16	20	164	58
Gestion Ambiental	0	11	25	58	54	565	55
Limpieza	0	3	12	51	30	813	2259
Operativa Municipios	0	0	0	0	0	0	1
Salubridad	0	8	13	15	21	77	132
Salud	11	62	250	714	1053	3180	87
Saneamiento	0	1	3	103	46	3227	1423
Transporte	1	10	13	20	19	260	375
Total	0	2	11	132	50	3227	9675

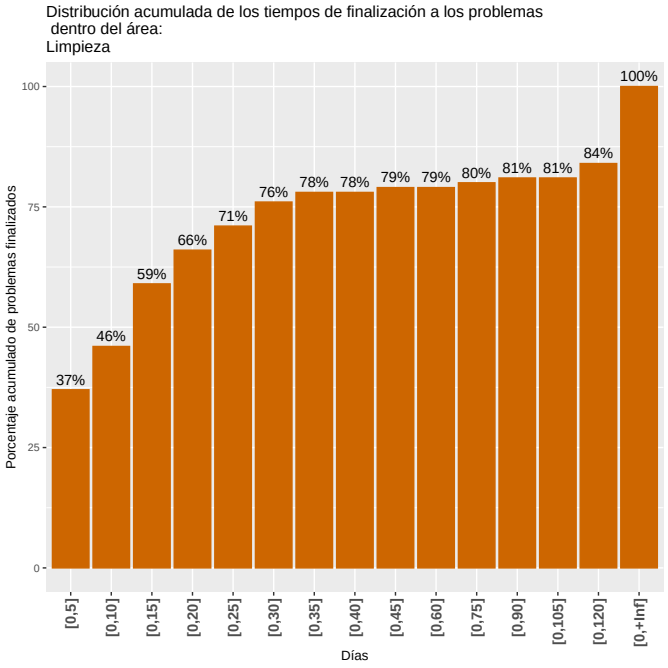
4.2.1 Alumbrado



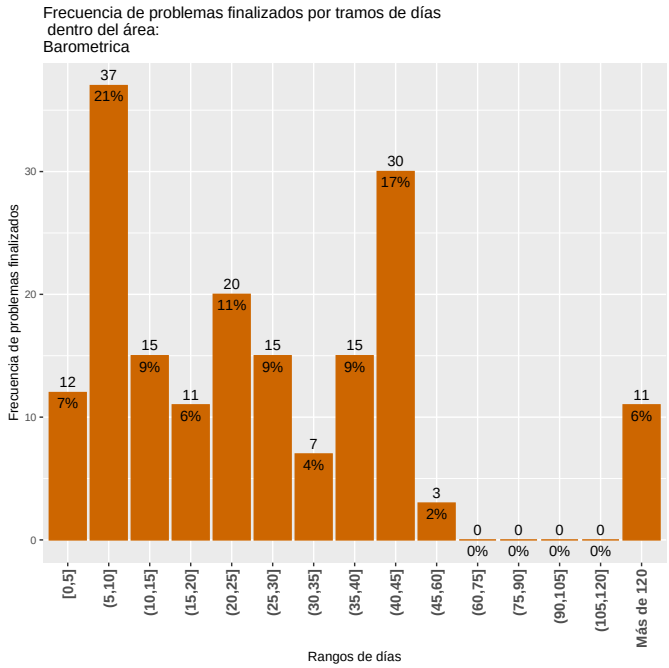


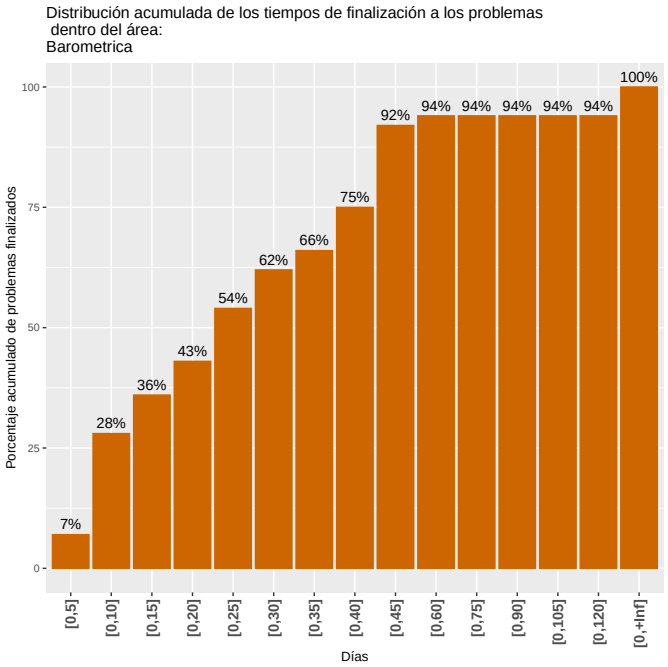
4.2.2 Limpieza



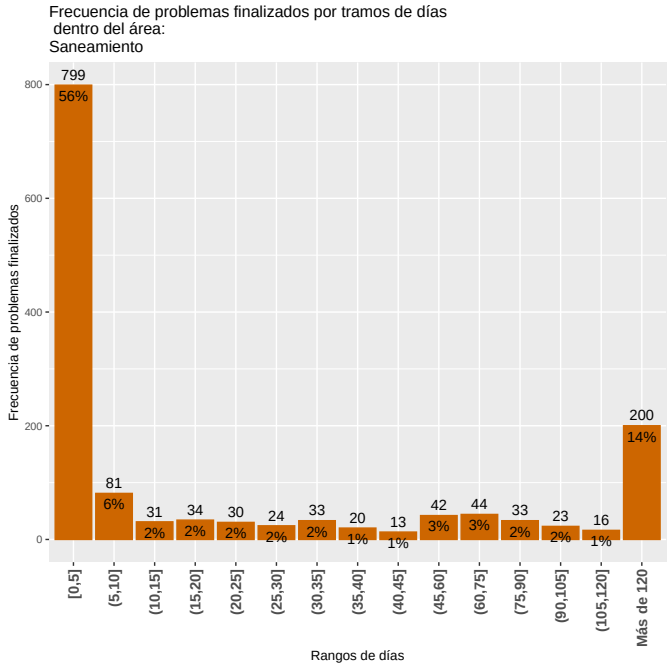


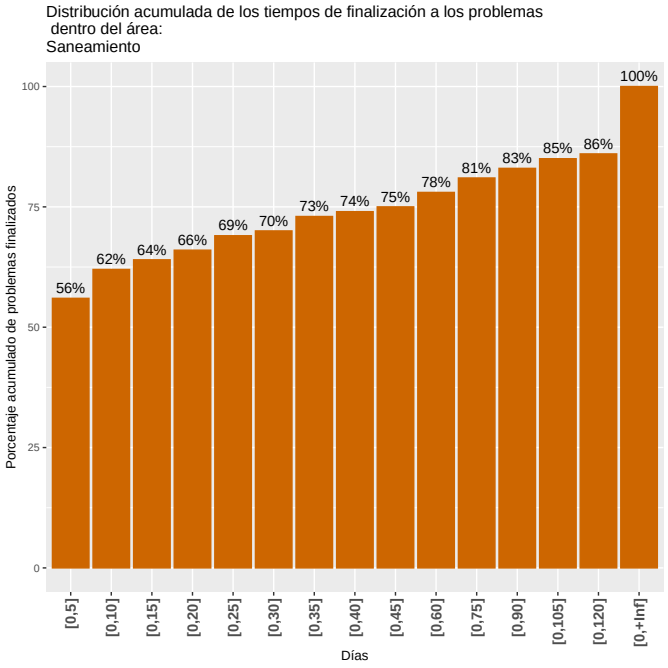
4.2.3 Barométrica



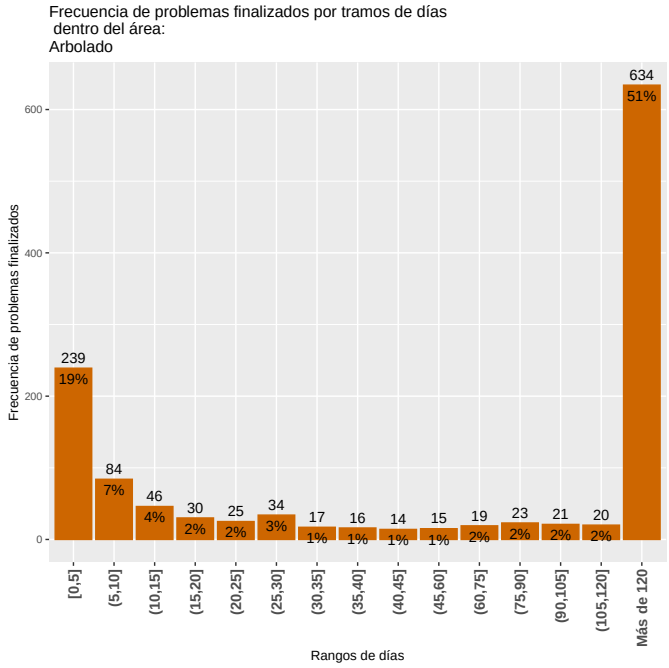


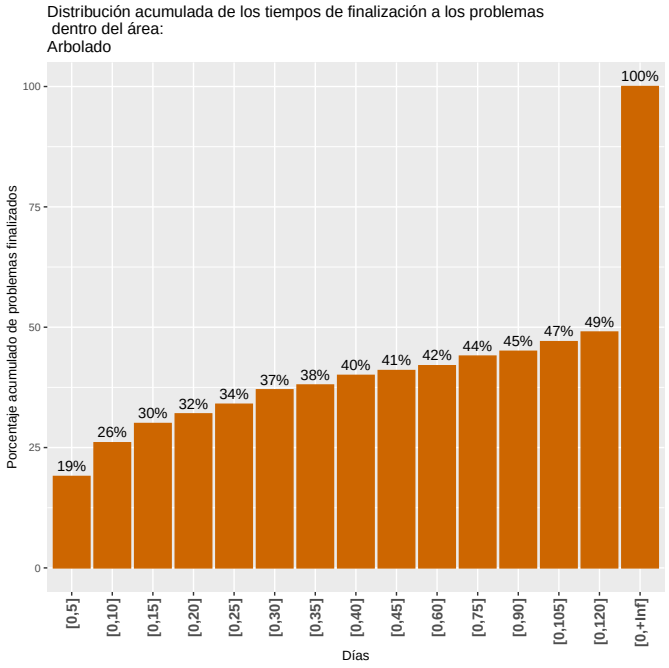
4.2.4 Saneamiento



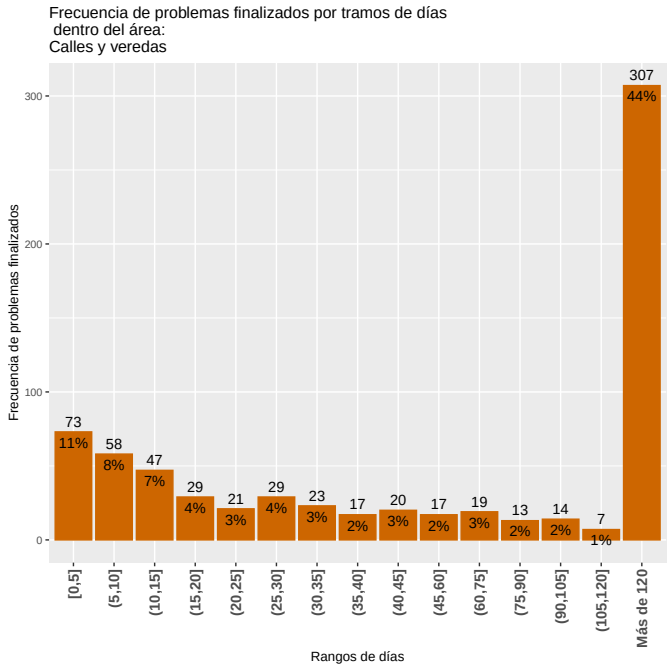


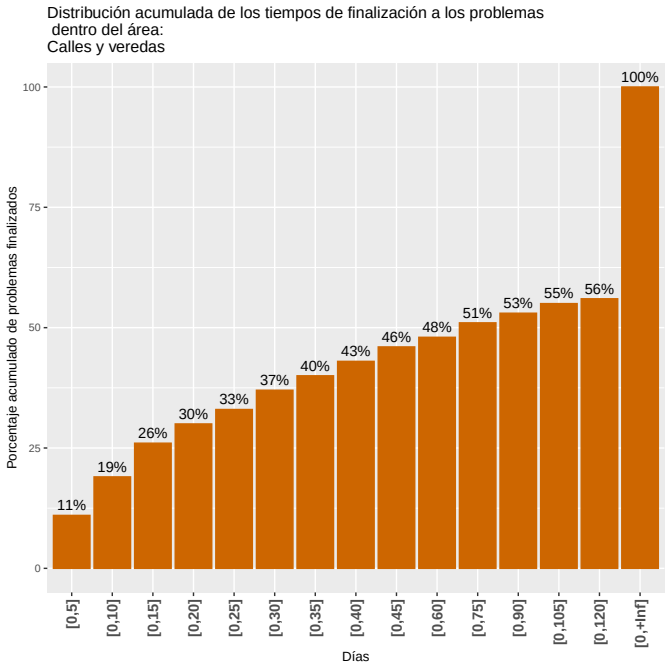
4.2.5 Arbolado



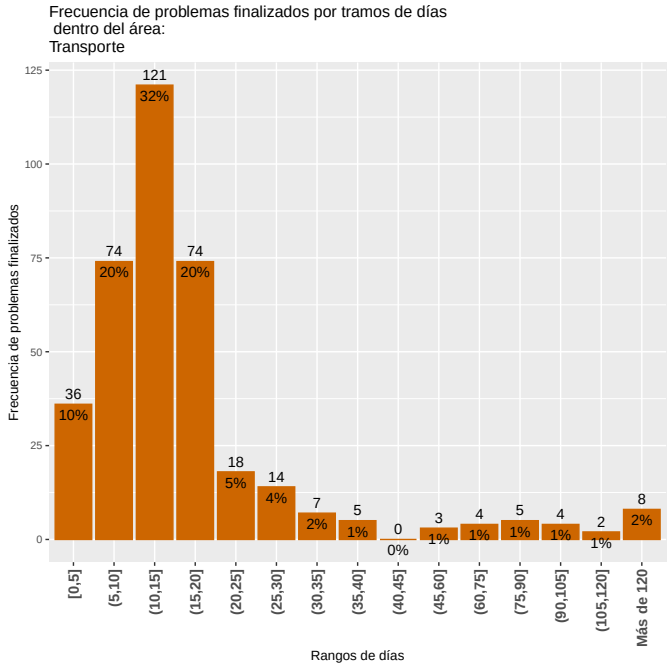


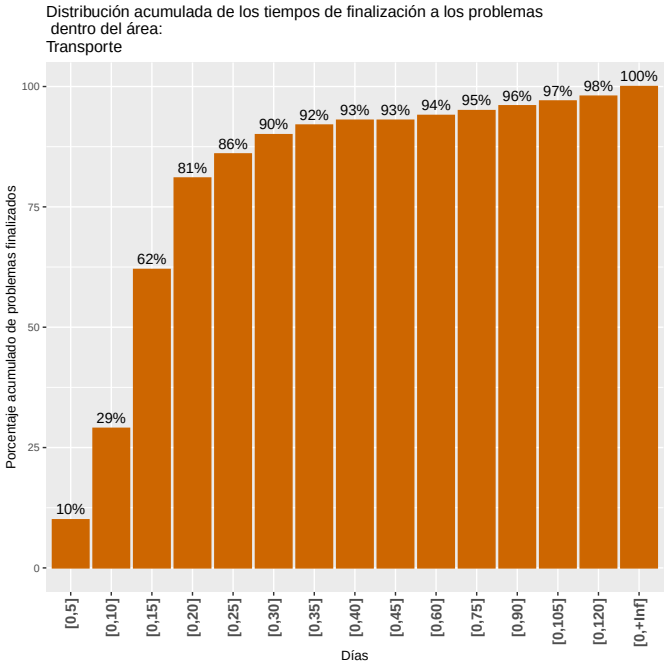
4.2.6 Calles y veredas



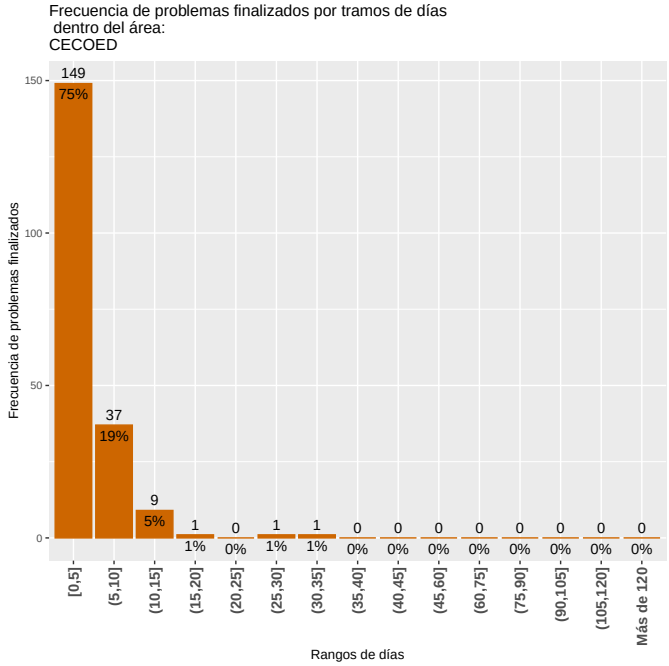


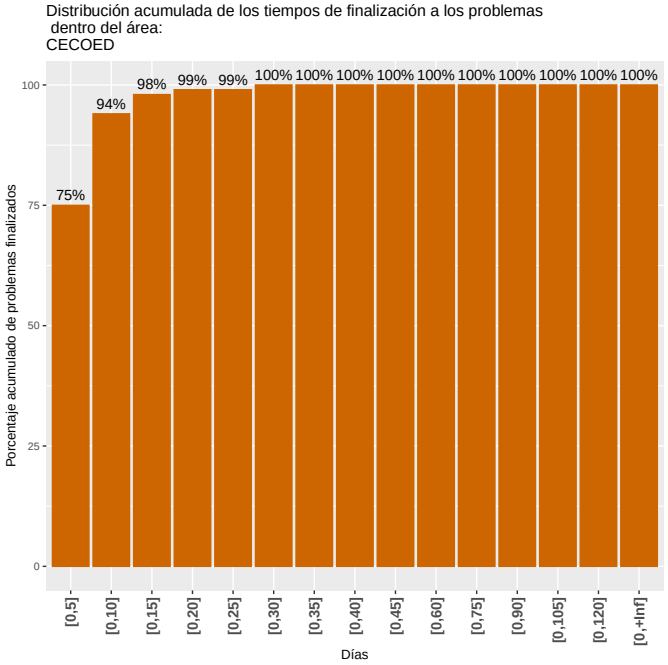
4.2.7 Transporte



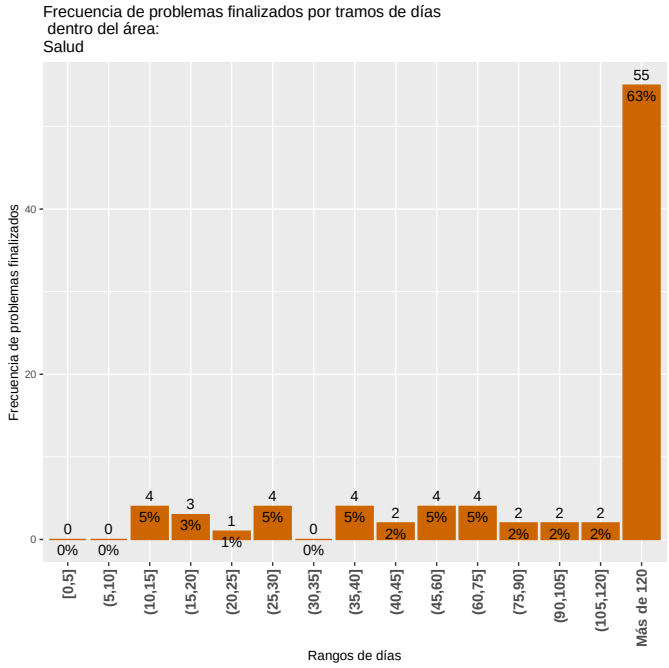


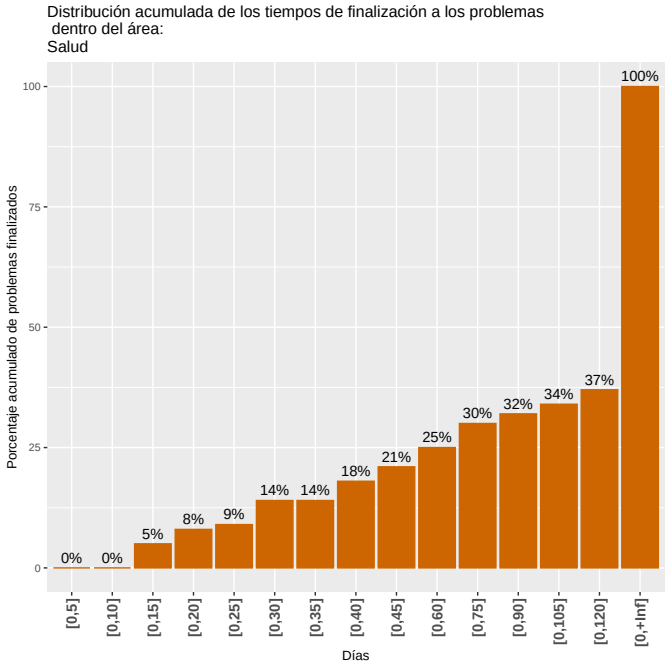
4.2.8 CECOED



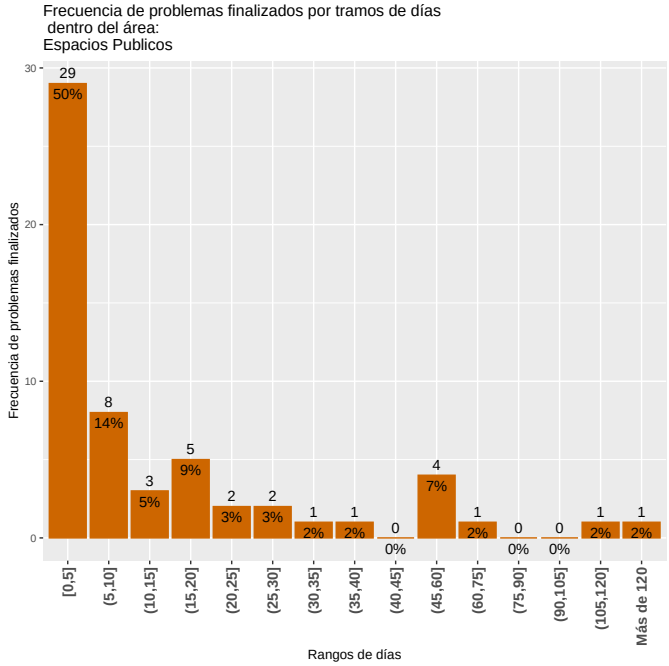


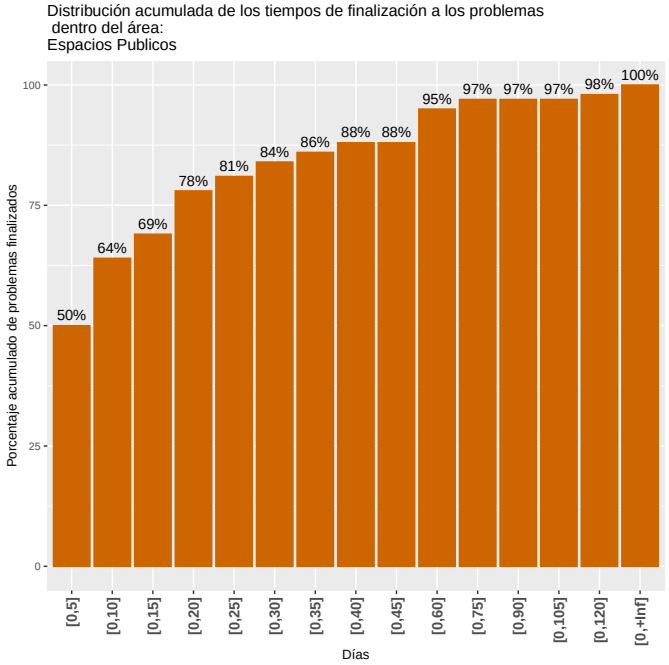
4.2.9 Salud



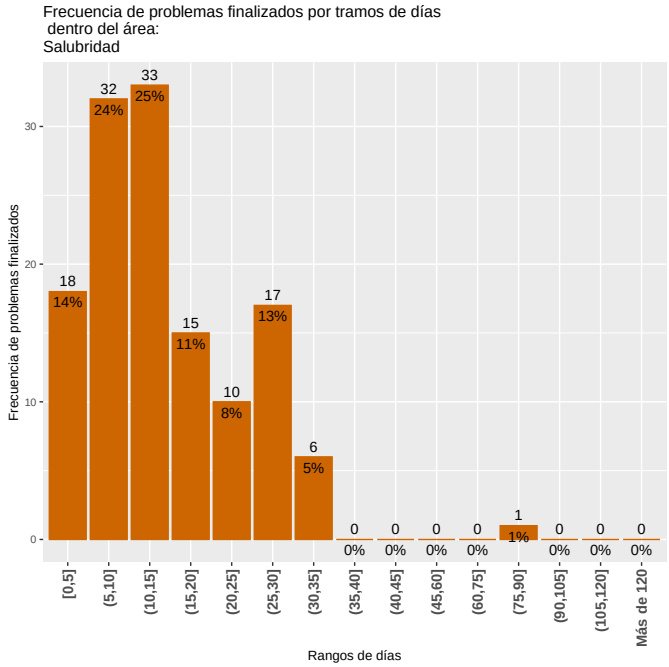


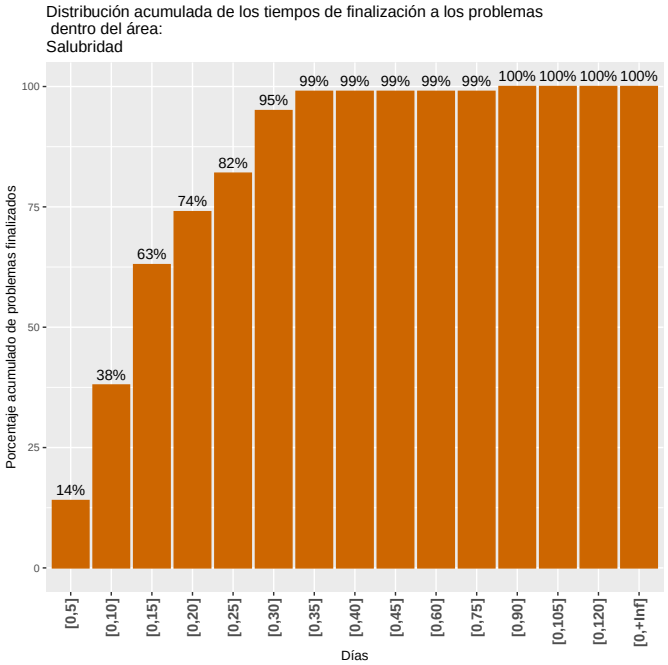
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

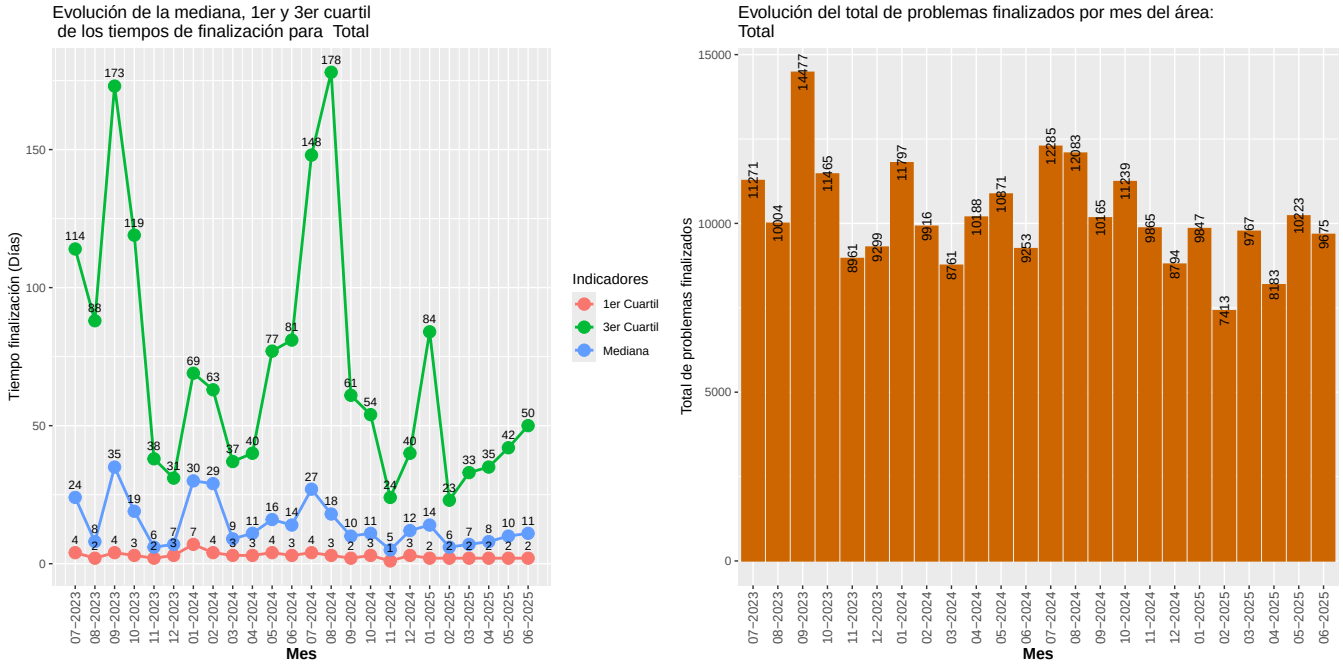




5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

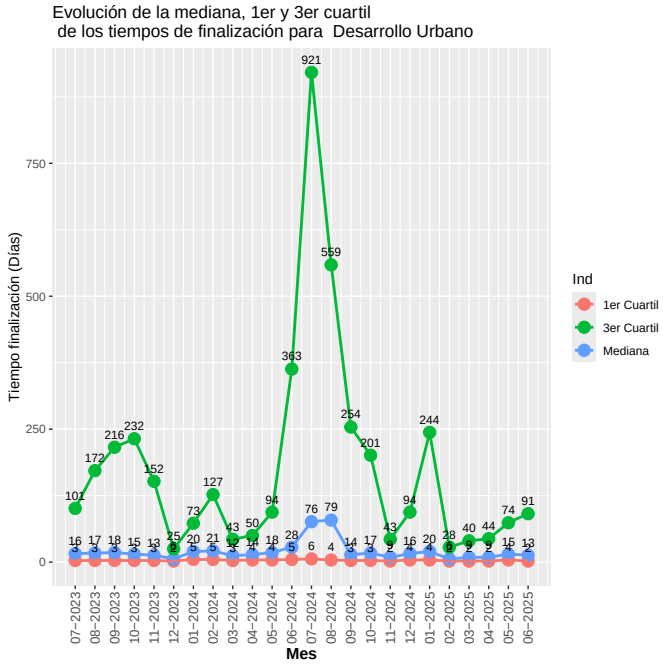
Esta sección muestra la evolución anual (desde diciembre del 2015 al último día del mes) de los problemas finalizados.

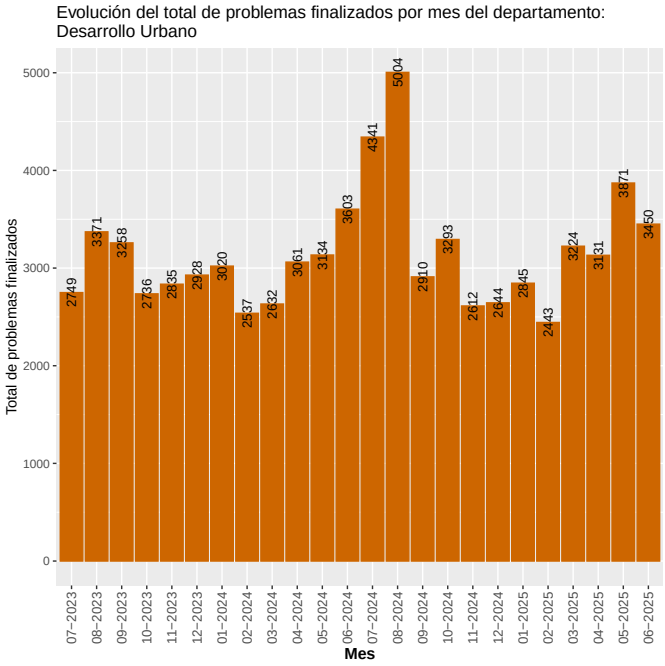
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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



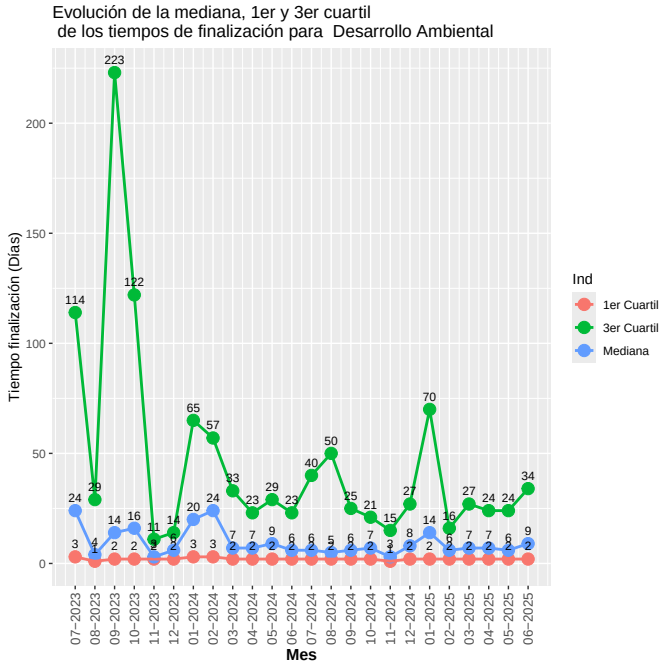
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

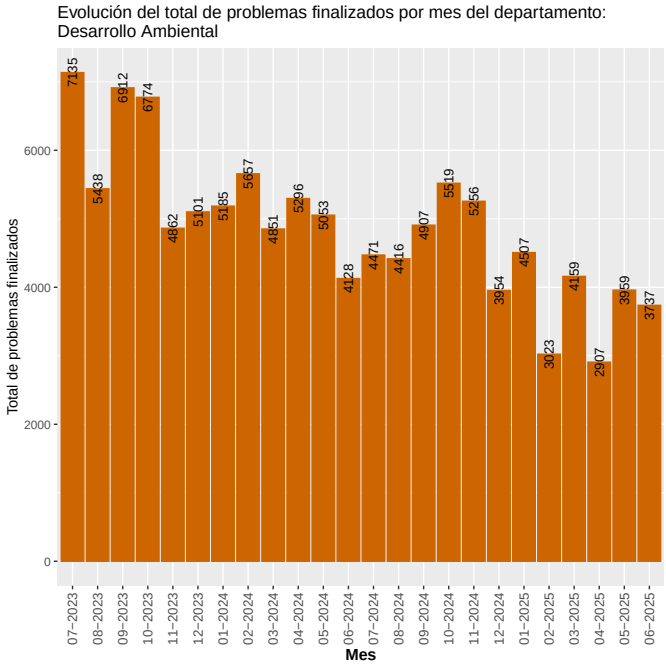
5.1.1 Desarrollo Urbano



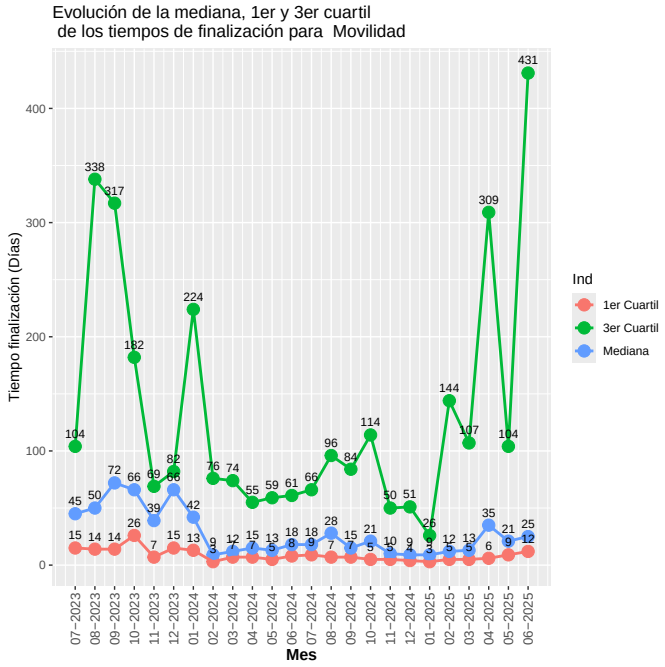


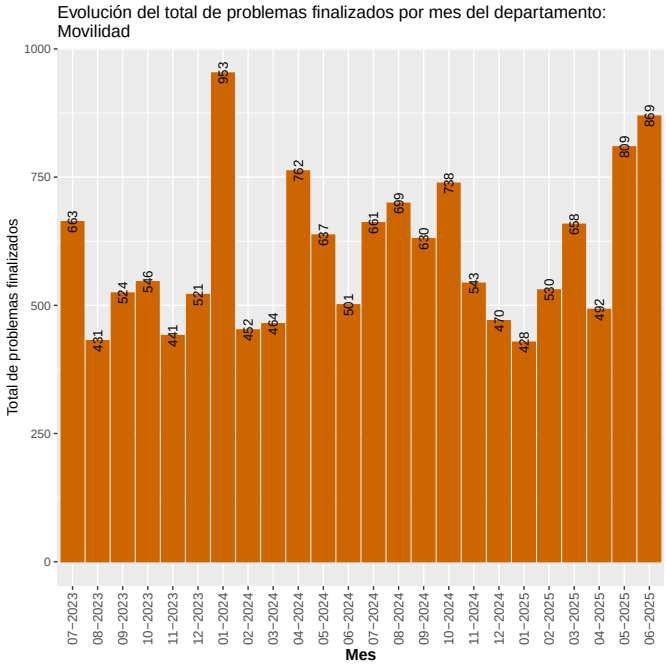
5.1.2 Desarrollo Ambiental



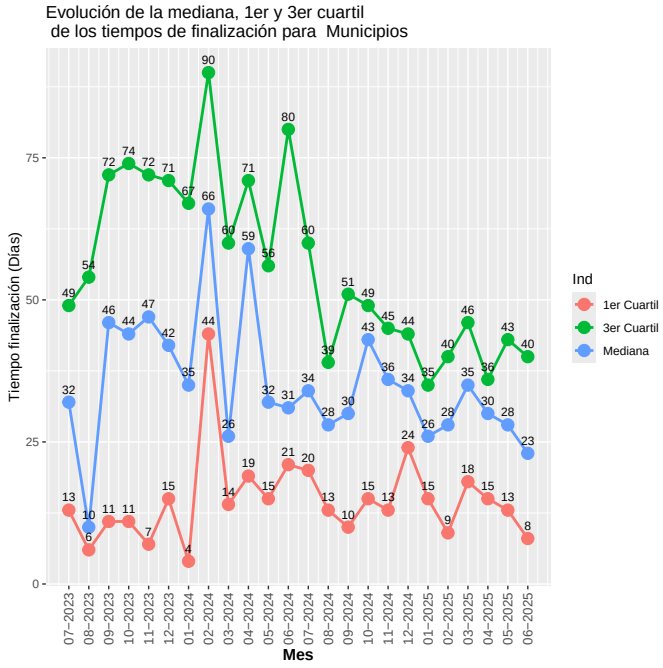


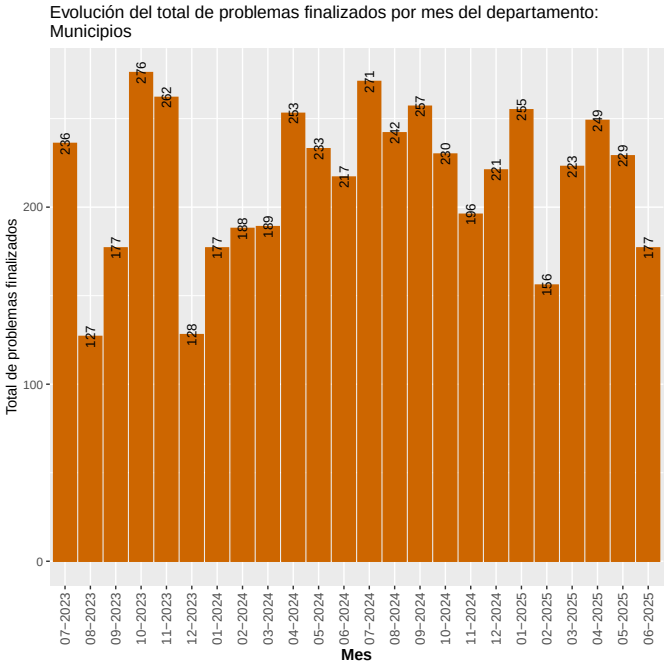
5.1.3 Movilidad





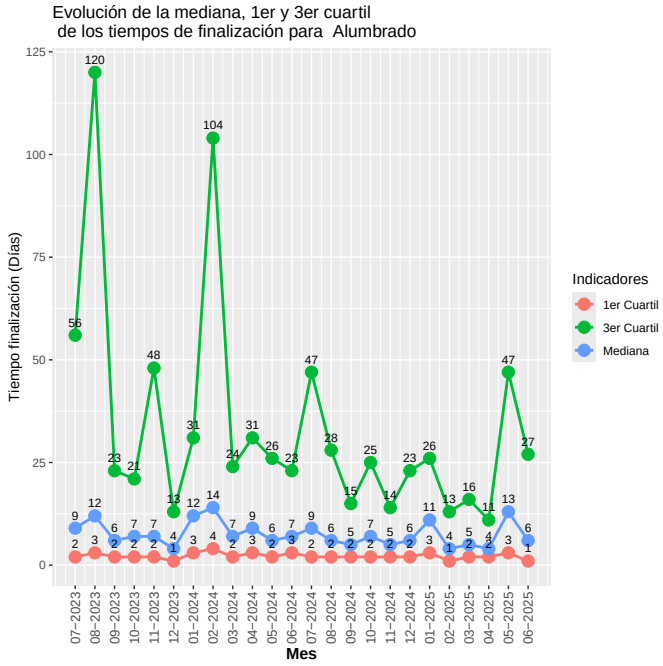
5.1.4 Municipios

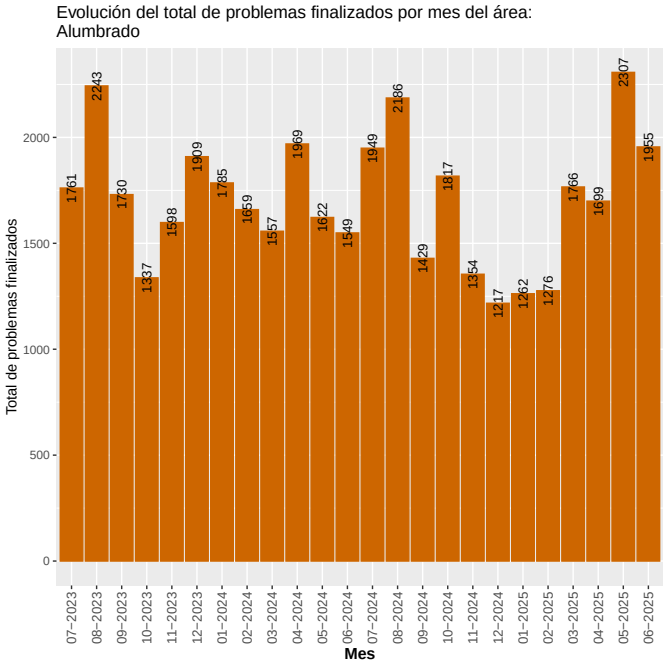




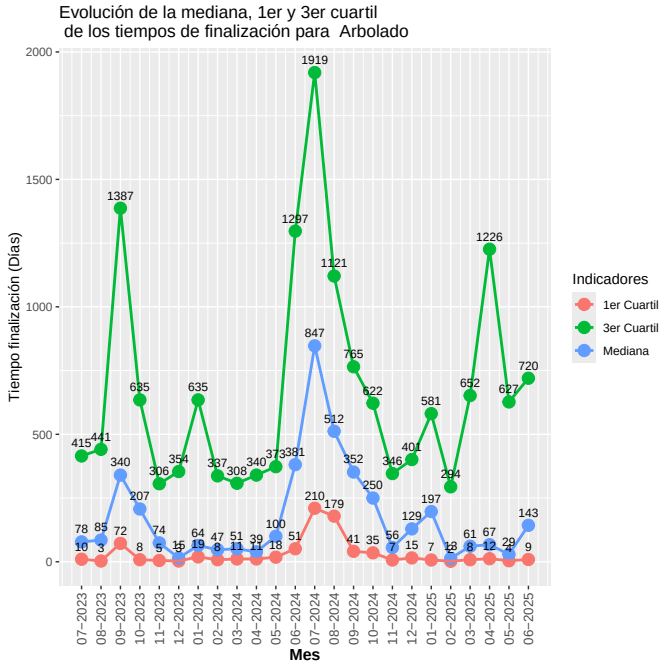
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

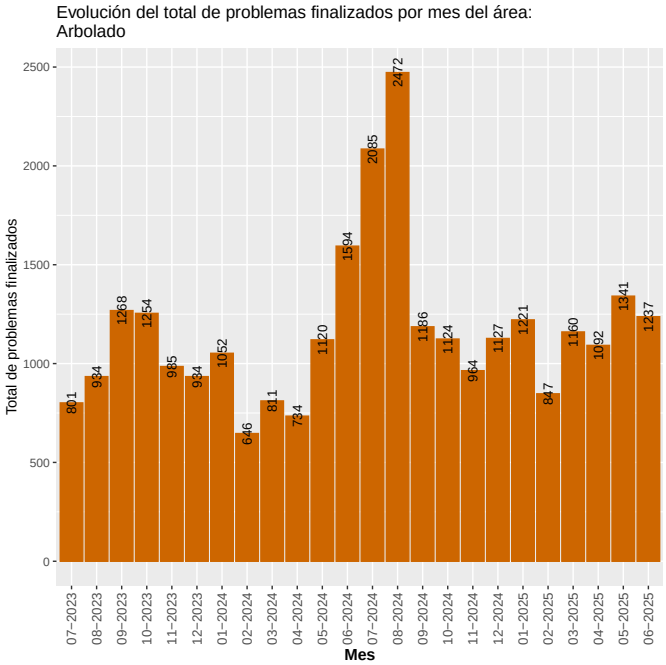
5.2.1 Alumbrado



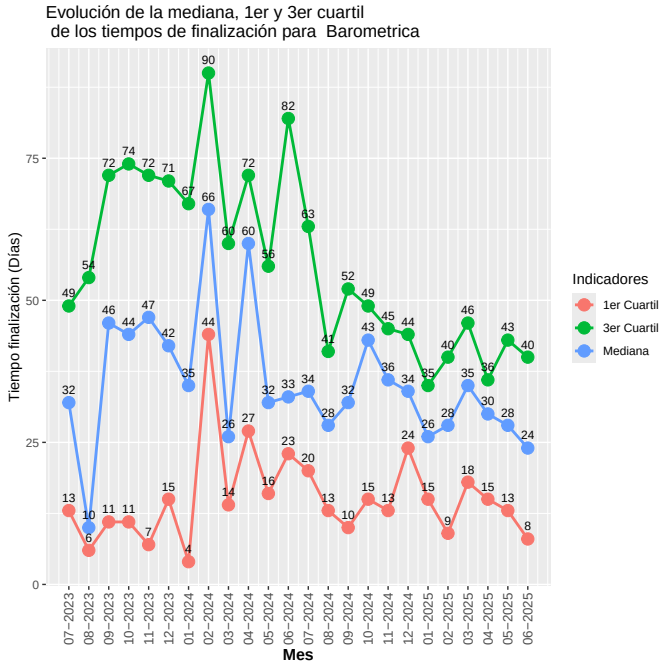


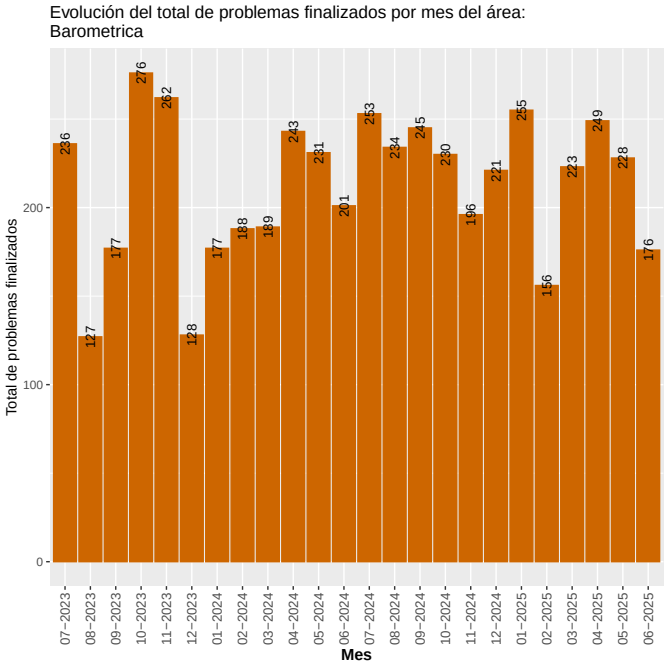
5.2.2 Arbolado



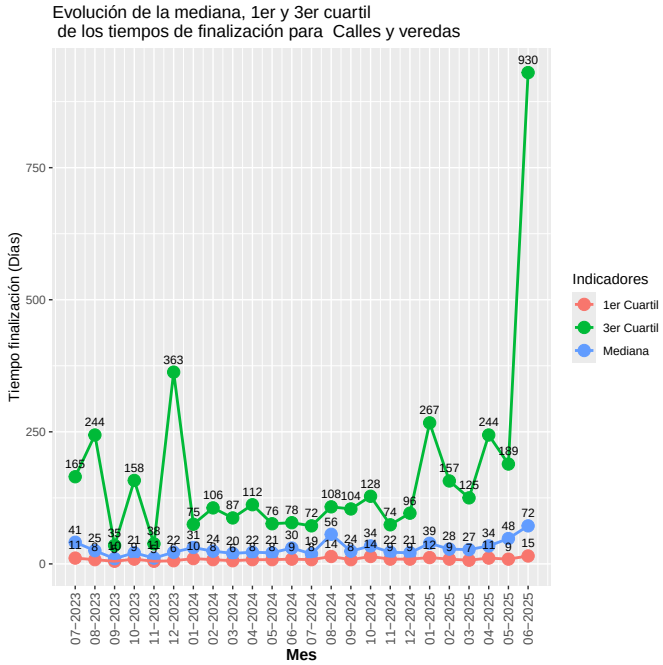


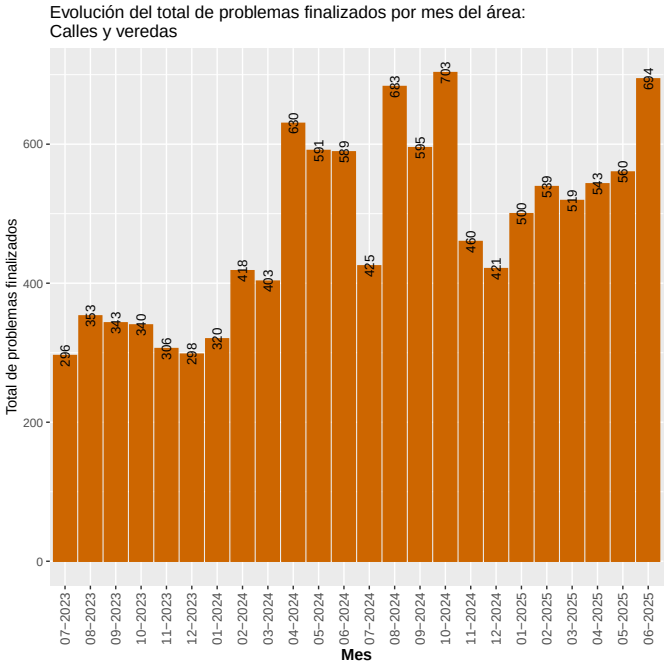
5.2.3 Barométrica



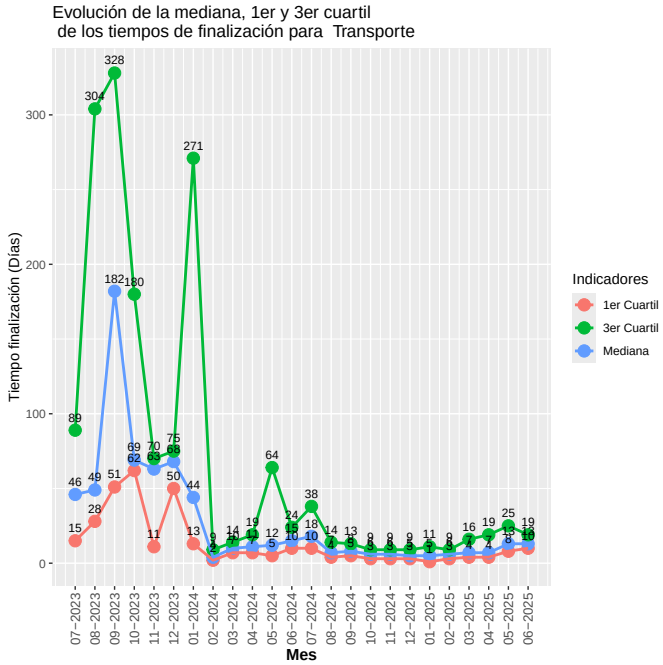


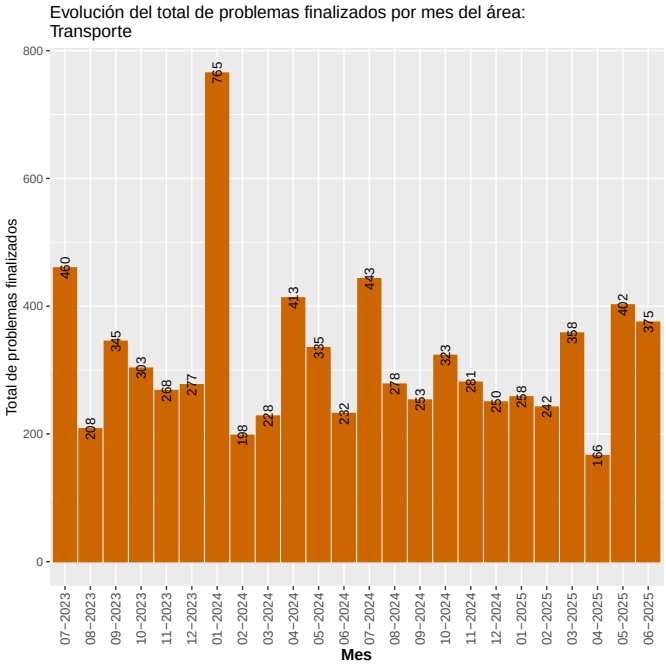
5.2.4 Calles y veredas



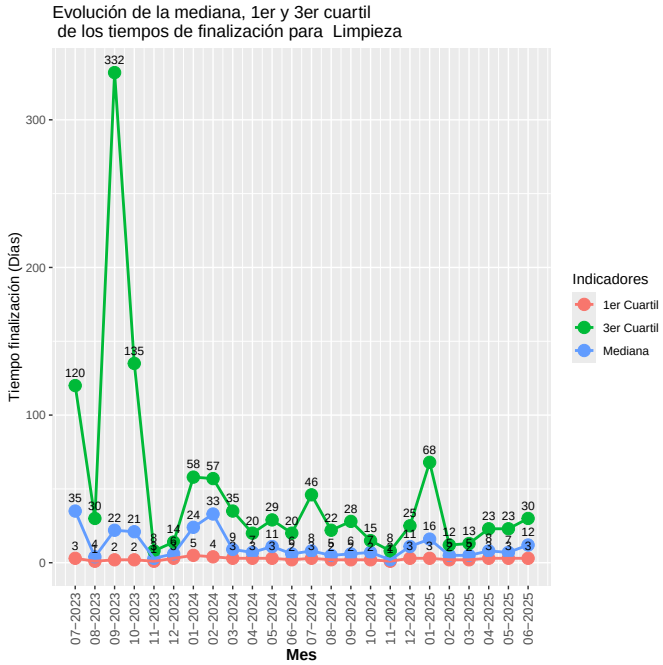


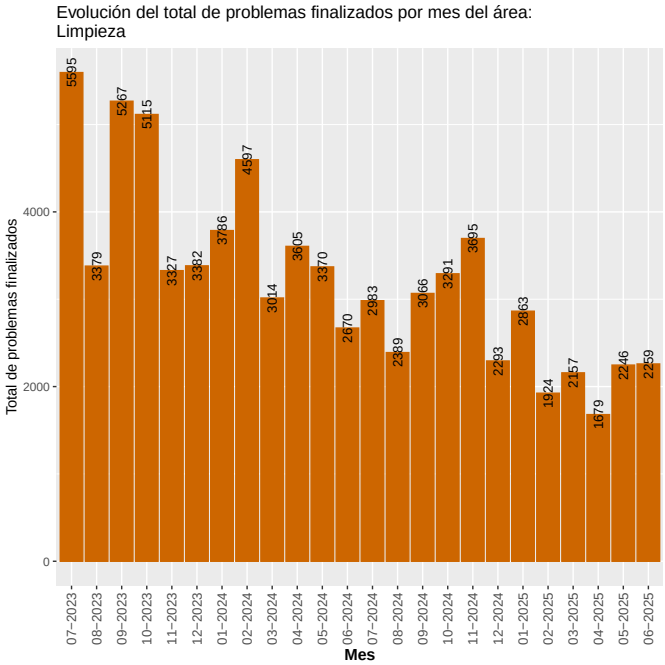
5.2.5 Transporte



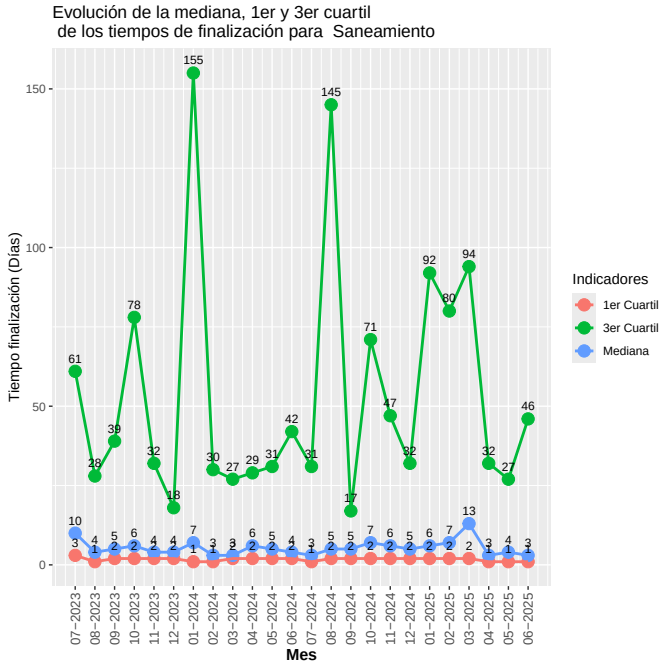


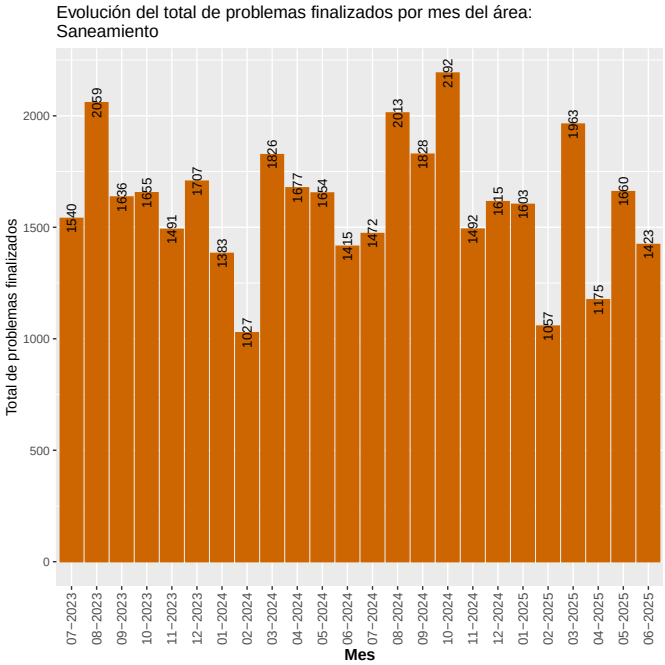
5.2.6 Limpieza



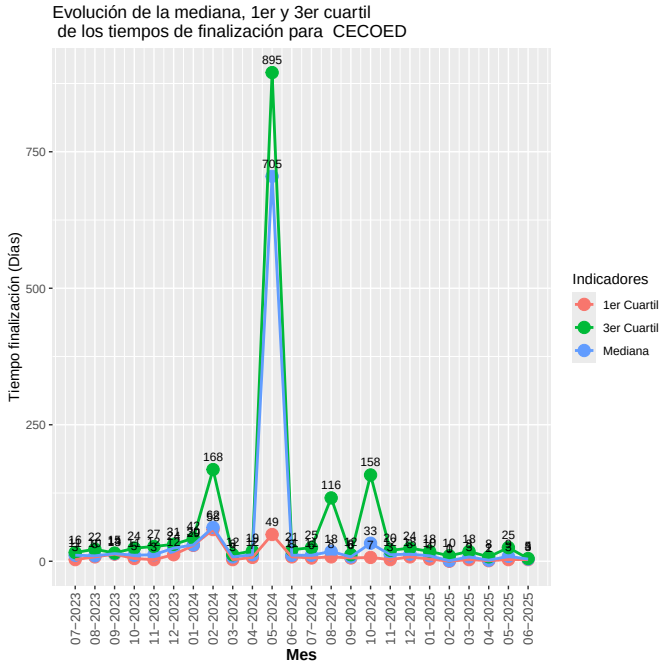


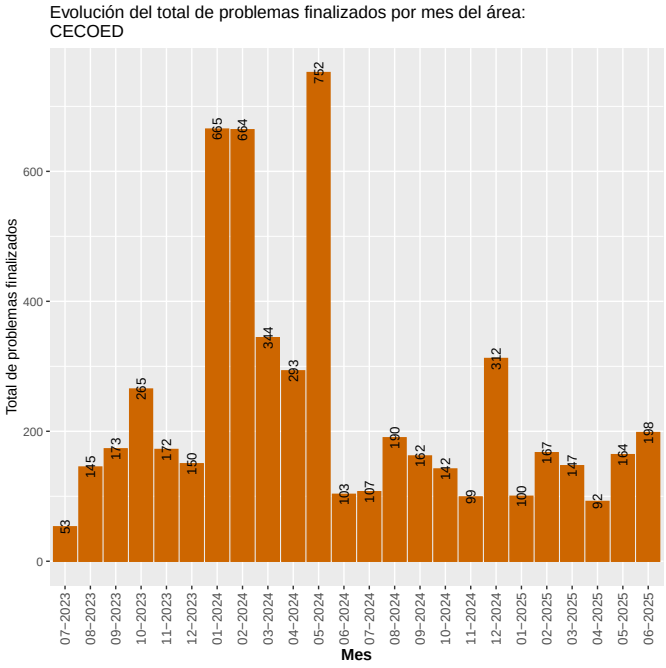
5.2.7 Saneamiento



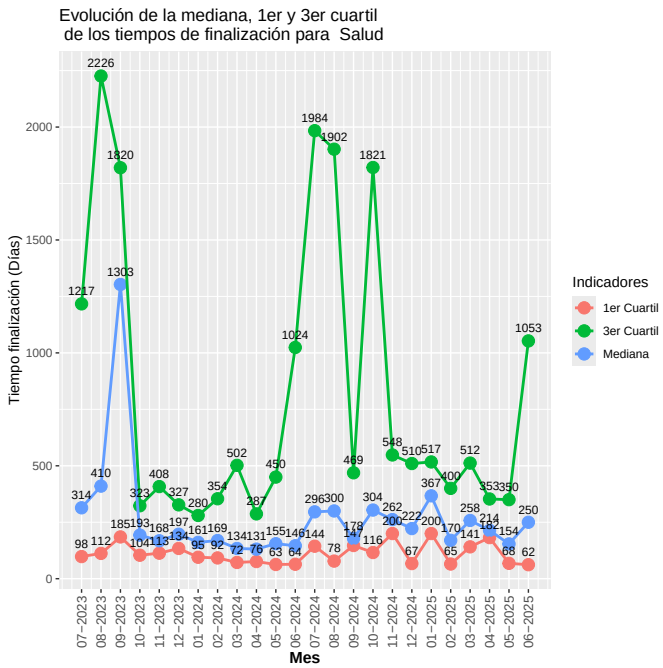


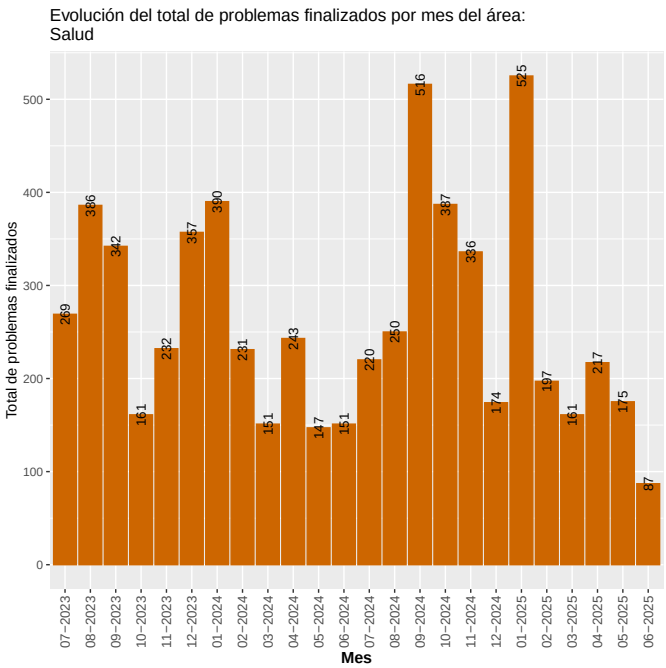
5.2.8 CECOED



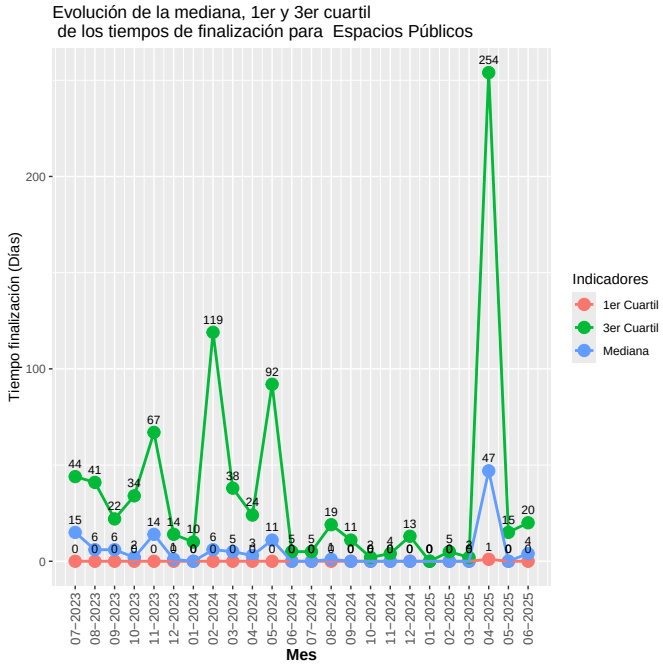


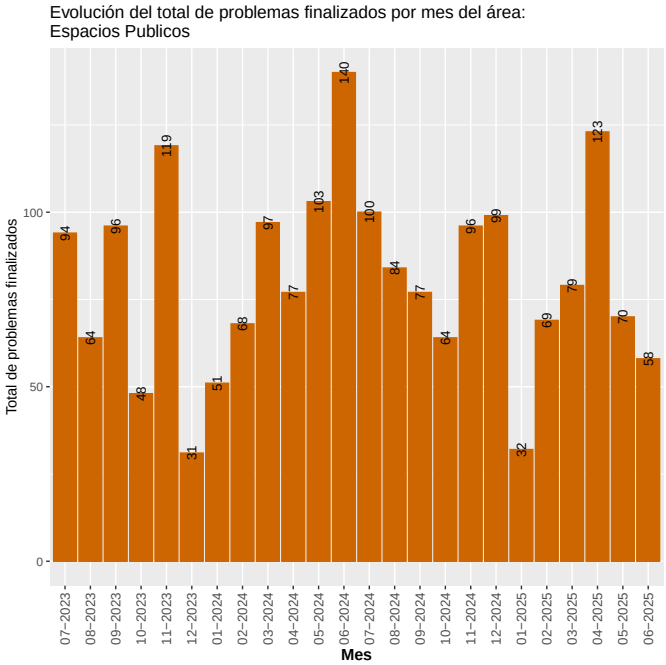
5.2.9 Salud



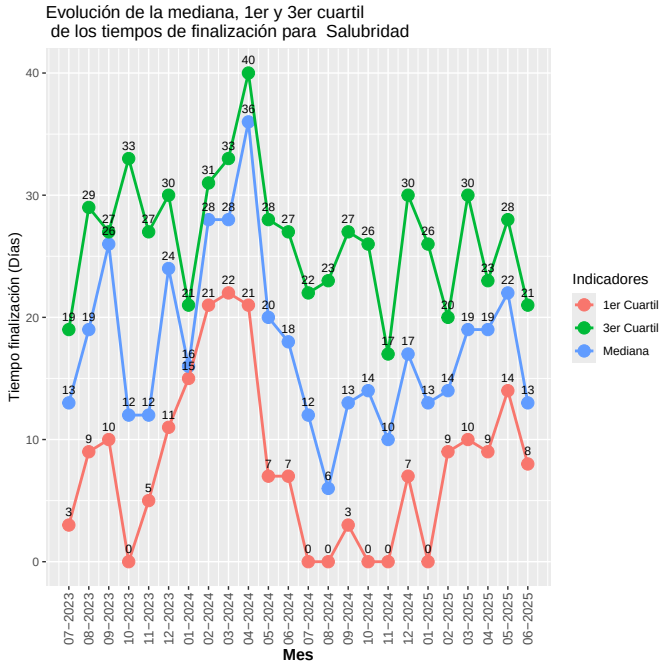


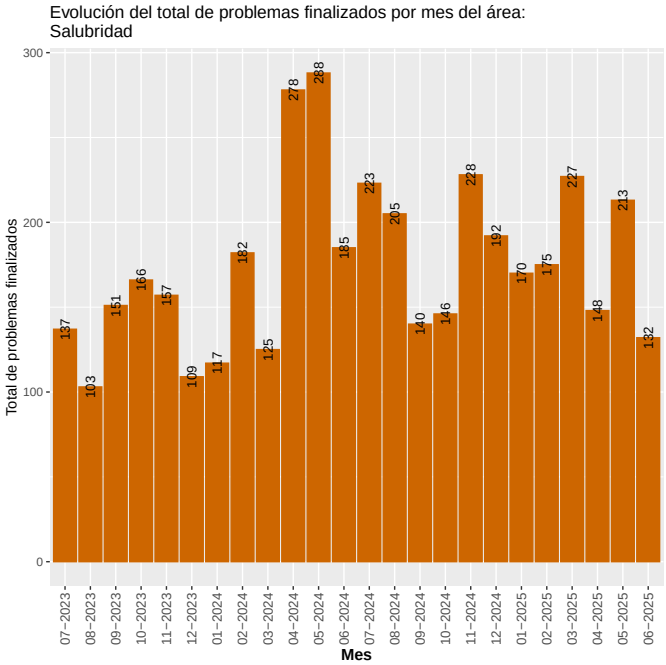
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





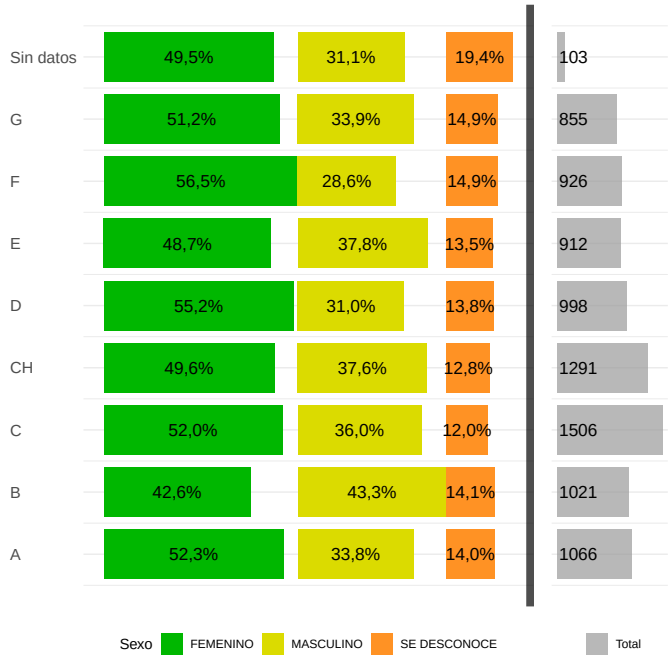
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/06/2025 al 30/06/2025 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 01/06/2025 al 30/06/2025 se registraron 10905 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 2227 (20.4%) 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.

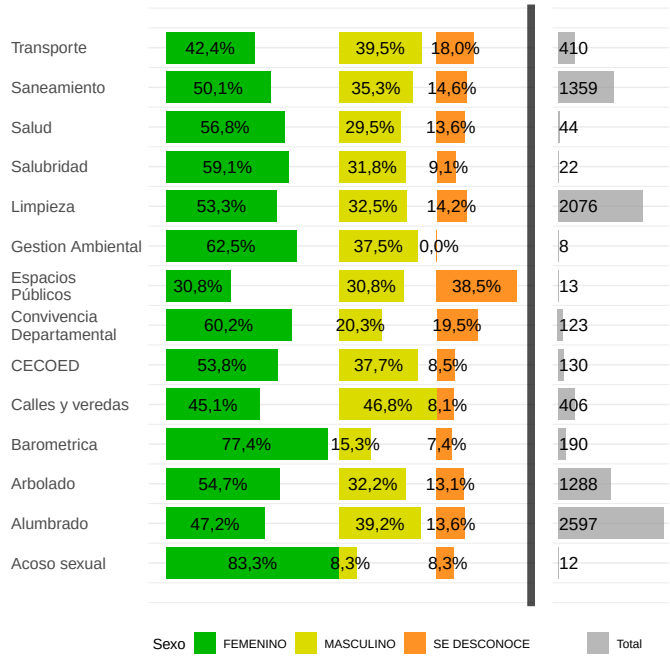
De los 8678 problemas resultantes, 4422 (51%) corresponden a mujeres, 3071 (35.4%) corresponden a hombres y 1185 (13.7%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/06/2025 al 30/06/2025 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 01/06/2025 al 30/06/2025 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.