Análisis SUR

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

Abril, 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-Abril-2023 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 30-Abril-2023 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 30-Abril-2023 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 30-Abril-2023 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/04/2023 al 30/04/2023) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/04/2023 al 30/04/2023) 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-Abril-2023

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	9031	15501	24532	37	63
Desarrollo Social	117	6698	6815	2	98
Desarrollo Urbano	3829	26062	29891	13	87
Movilidad	1198	3620	4818	25	75
Municipios	174	299	473	37	63
Secretaria General	1414	139	1553	91	9
TOTAL	15763	52319	68082	23	77

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-Abril-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	265	269
	2017	29	446	475
	2018	147	463	610
	2019	280	824	1104
	2020	276	1599	1875
	2021	1208	2650	3858
	2022	3828	5608	9436
	2023	3232	3423	6655
Desarrollo Social	2016	0	953	953
	2017	11	797	808
	2018	0	825	825
	2019	8	1166	1174
	2020	15	548	563
	2021	13	562	575
	2022	36	1099	1135
	2023	34	748	782
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	440	444
	2015	3	881	884
	2016	16	988	1004
	2017	38	1220	1258
	2018	70	1222	1292
	2019	105	2067	2172
	2020	168	2738	2906
	2021	322	4654	4976
	2022	1359	7206	8565
	2023	1744	4396	6140
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	228	351
	2021	281	387	668
	2022	429	697	1126
	2023	299	642	941
Municipios	2011	0	3	3
	2012	0	24	24
	2013	25	54	79
	2014	0	5	5
	2015	1	5	6
	2016	0	3	3
	2017	98	35	133
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	4	4
	2021	4	4	8
	2022	2	49	51
	2023	43	105	148
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	19	346
	2023	894	105	999
TOTAL	—	15763	52319	68082

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-Abril-2023

Área	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Acoso sexual	3	38	41	7	93
Alumbrado	226	6017	6243	4	96
Arbolado	2796	18651	21447	13	87
Barometrica	110	291	401	27	73
CECOED	601	101	702	86	14
Calles y veredas	1212	2441	3653	33	67
Convivencia Departamental	810	0	810	100	0
Espacios Publicos	761	227	988	77	23
Limpieza	8857	10182	19039	47	53
Salubridad	3	162	165	2	98
Salud	114	6536	6650	2	98
Saneamiento	238	5326	5564	4	96
Transporte	32	2347	2379	1	99
TOTAL	15763	52319	68082	23	77

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-Abril-2023

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2022**	0	1	1
	2023	3	37	40
Alumbrado	**2016**	0	23	23
	2017	0	62	62
	2018	0	136	136
	2019	0	333	333
	2020	0	345	345
	2021	0	1030	1030
	2022	0	2236	2236
	2023	226	1852	2078
Arbolado	**2014**	4	295	299
	2015	3	806	809
	2016	16	892	908
	2017	37	1094	1131
	2018	52	1021	1073
	2019	62	1680	1742
	2020	57	2354	2411
	2021	175	3571	3746
	2022	1047	4701	5748
	2023	1343	2237	3580
Barometrica	**2011**	0	3	3
	2012	0	24	24
	2013	25	54	79
	2014	0	5	5
	2015	1	4	5
	2016	0	3	3
	2017	34	29	63
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	4	4
	2021	4	4	8
	2022	2	48	50
	2023	43	105	148
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	18	345
	2023	81	68	149
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	37	160
	2021	281	96	377
	2022	429	323	752
	2023	313	340	653
Convivencia Departamental	**2023**	810	0	810
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	18	17	35
	2019	43	24	67
	2020	111	31	142
	2021	147	42	189
	2022	312	48	360
	2023	129	65	194
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	3794	3905	7699
	2023	3095	2135	5230
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	19	19
	2023	3	141	144
Salud	**2016**	0	953	953
	2017	11	797	808
	2018	0	825	825
	2019	8	1166	1174
	2020	15	548	563
	2021	13	560	573
	2022	36	1080	1116
	2023	31	607	638
Saneamiento	**2012**	1	59	60
	2013	4	45	49
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	4	258	262
	2017	8	62	70
	2018	3	123	126
	2019	4	298	302
	2020	14	560	574
	2021	7	813	820
	2022	34	1703	1737
	2023	137	1288	1425
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	596	596
	2023	32	544	576
TOTAL	—	15763	52319	68082

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/04/2023 al 30/04/2023, 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 01/04/2023 al 30/04/2023.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/04/2023 al 30/04/2023. 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 01/04/2023 al 30/04/2023.

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 01/04/2023 al 30/04/2023. 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 (01/04/2023 al 30/04/2023)

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	3520	2827	1780	51	80
Desarrollo Social	326	412	89	27	126
Desarrollo Urbano	2715	2132	904	33	79
Movilidad	323	219	50	15	68
Municipios	140	143	49	35	102
Secretaria General	486	127	6	1	26
TOTAL	7510	5860	2878	38	78

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/04/2023 al 30/04/2023)

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	8	2	2	25	25
Alumbrado	1686	1568	786	47	93
Arbolado	876	476	90	10	54
Barometrica	140	143	49	35	102
CECOED	89	125	4	4	140
Calles y veredas	259	132	61	24	51
Convivencia Departamental	389	0	0	0	0
Espacios Publicos	48	39	8	17	81
Limpieza	2565	1982	1241	48	77
Salubridad	194	168	85	44	87
Salud	132	244	4	3	185
Saneamiento	955	845	539	56	88
Transporte	169	136	9	5	80
TOTAL	7510	5860	2878	38	78

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)

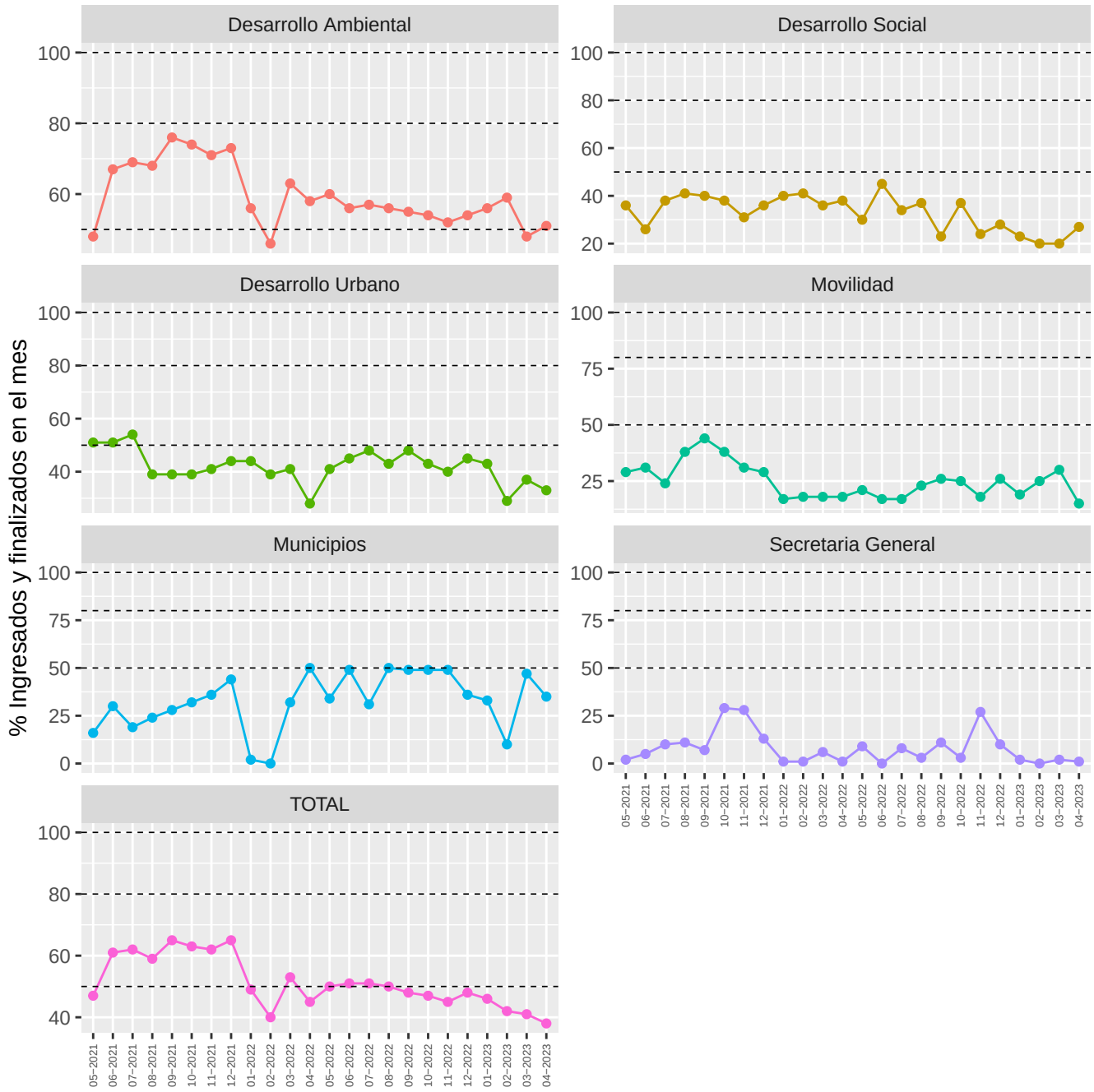
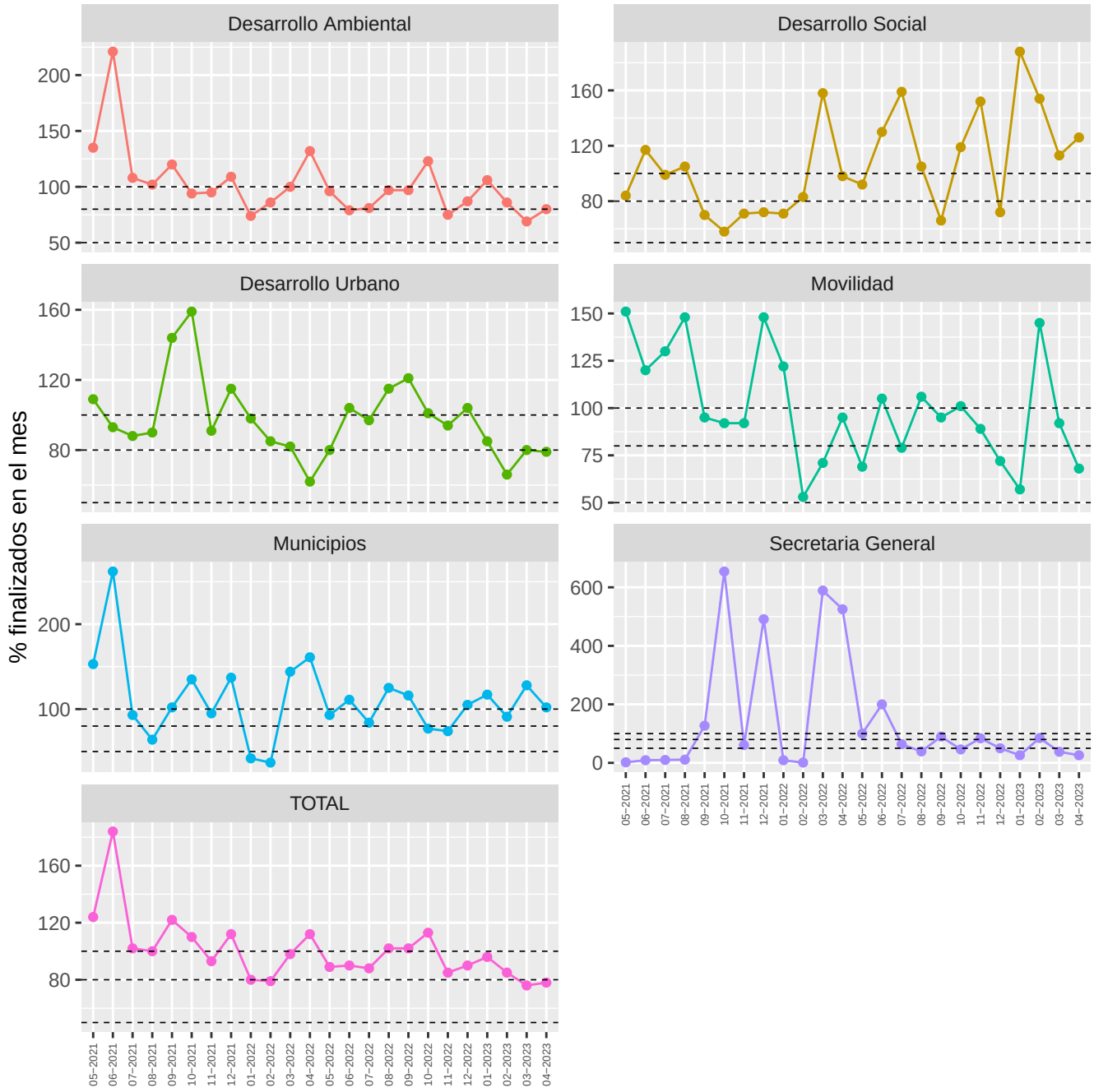


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

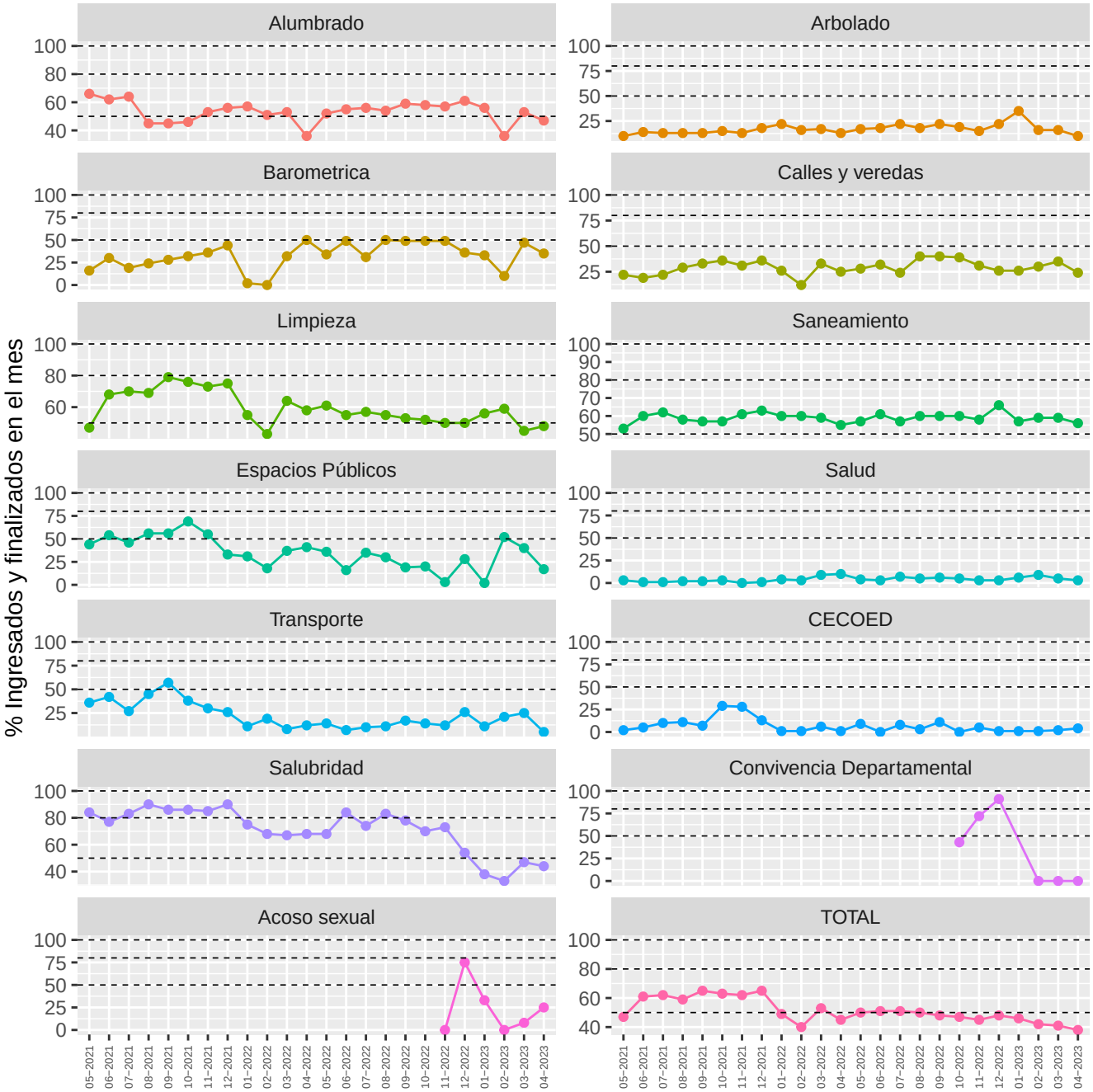
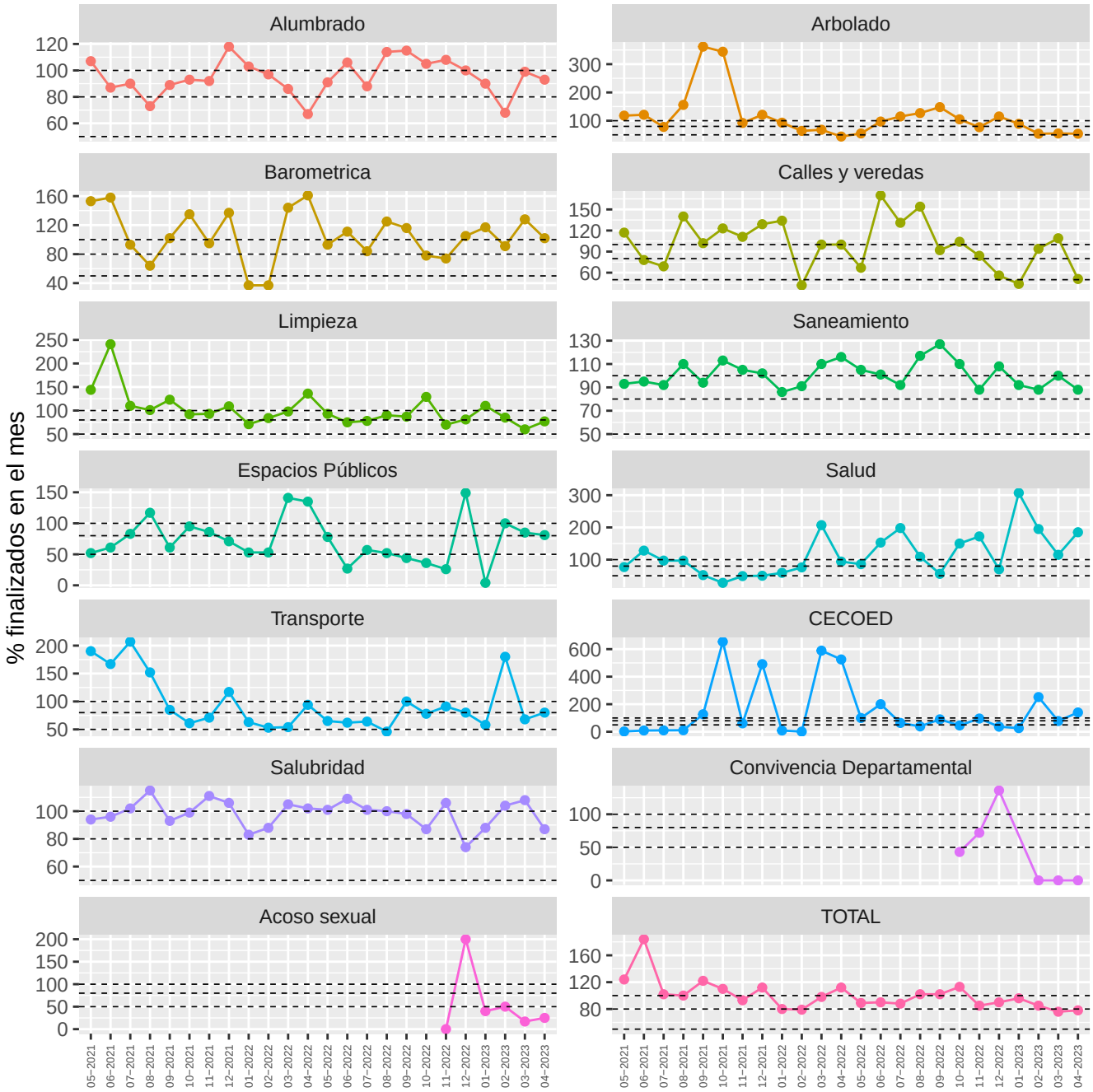


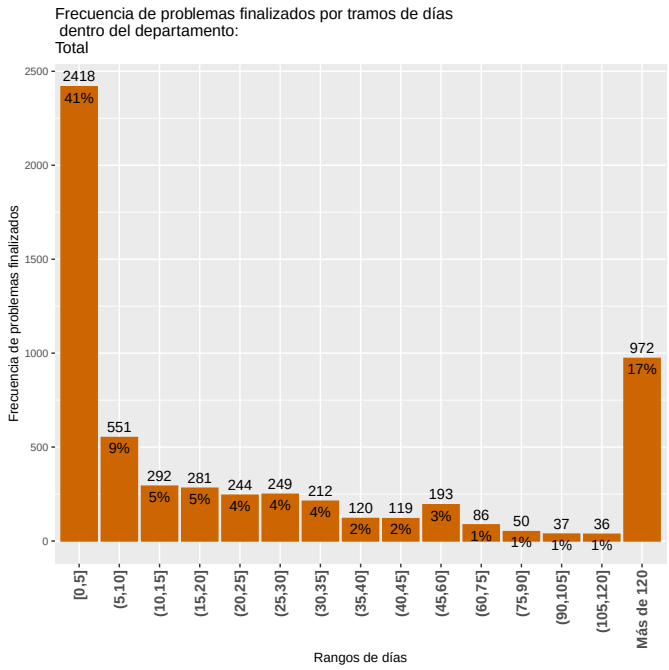
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

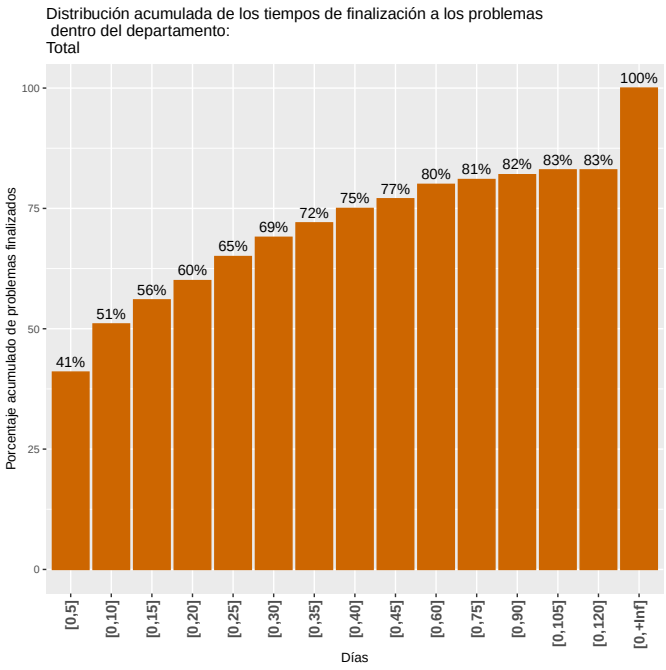


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/04/2023 al 30/04/2023), 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.





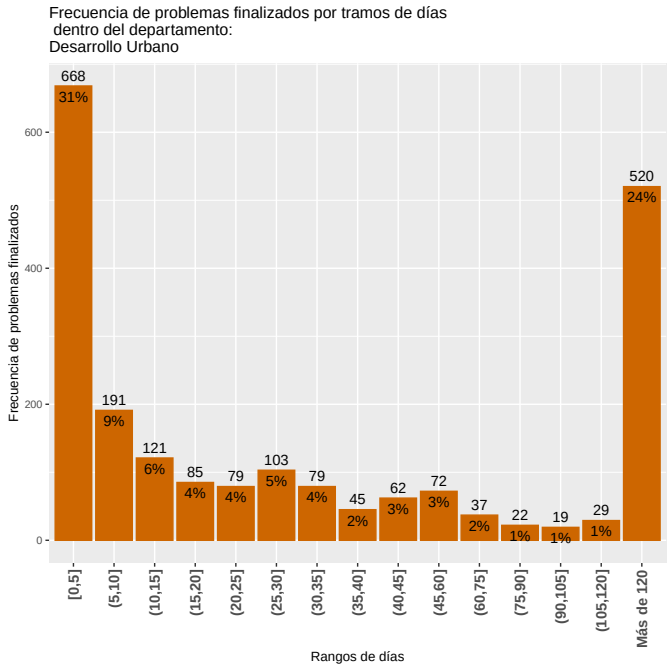
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

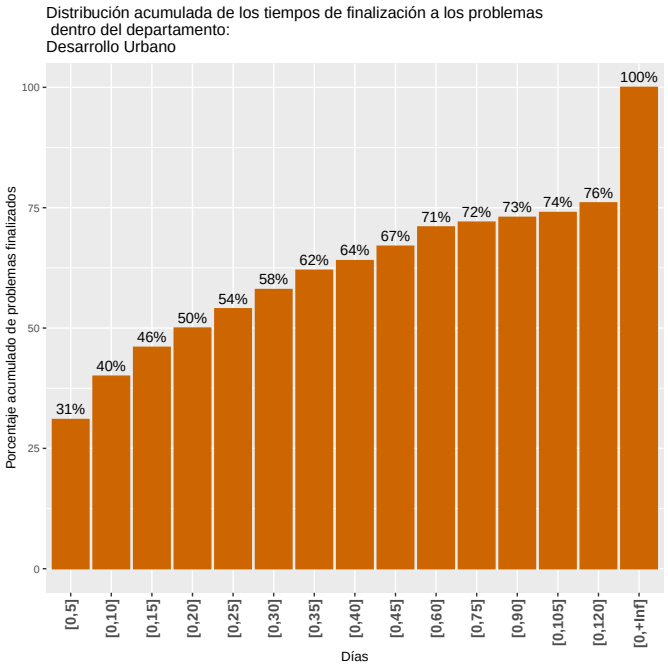
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

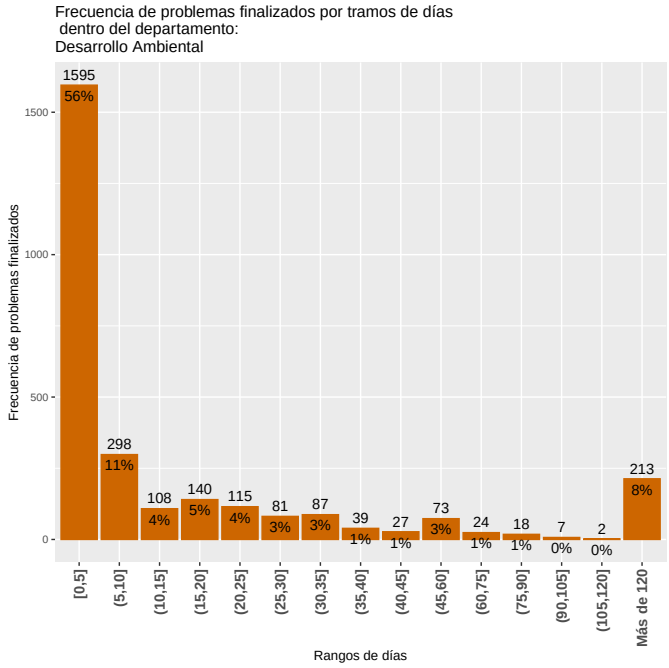
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	1	3	41	19	2659	2827
Desarrollo Social	0	14	90	235	254	2464	412
Desarrollo Urbano	0	3	21	171	113	2717	2132
Movilidad	0	17	31	73	46	991	219
Municipios	0	10	25	49	36	2148	143
Secretaria General	1	7	13	15	22	58	127
Total	0	2	10	103	41	2717	5860

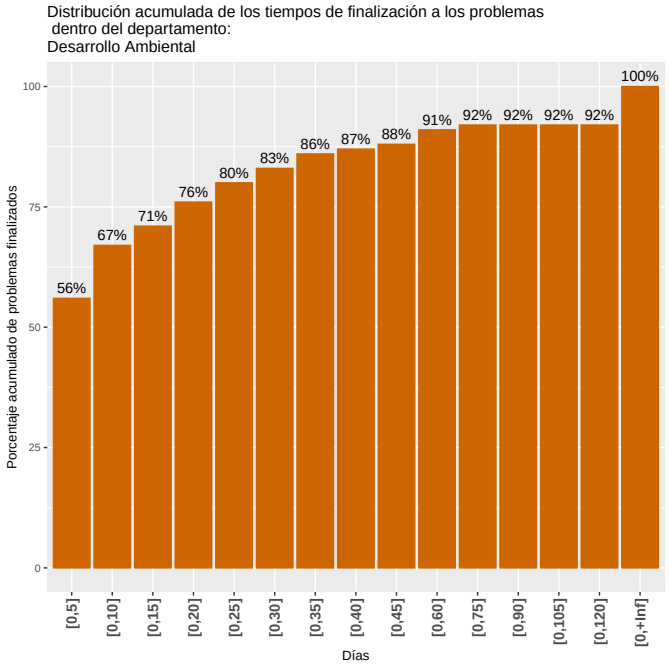
4.1.1 Desarrollo urbano



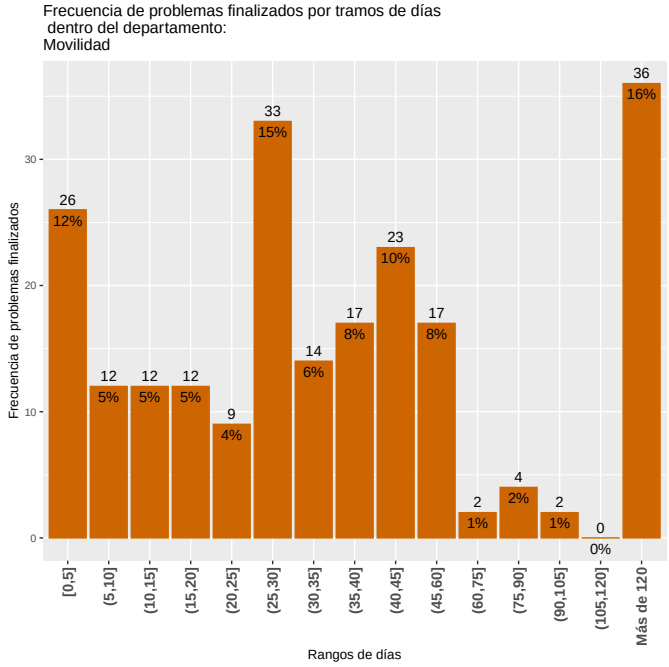


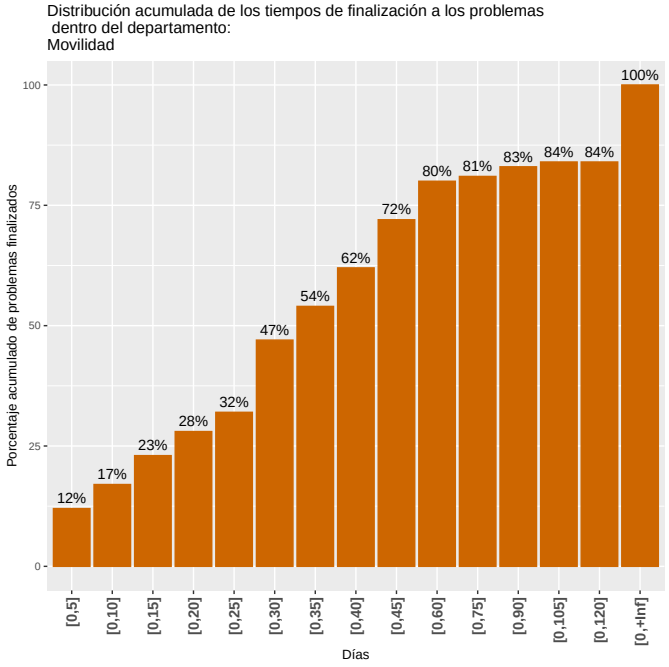
4.1.2 Desarrollo ambiental



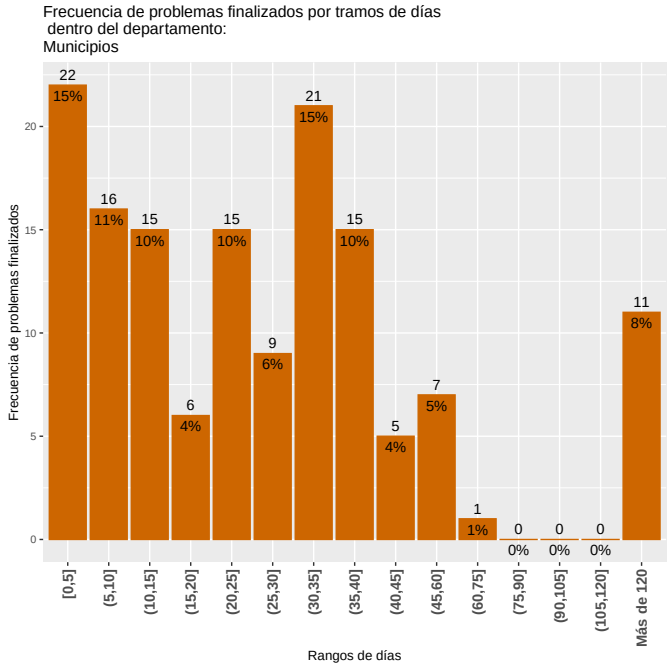


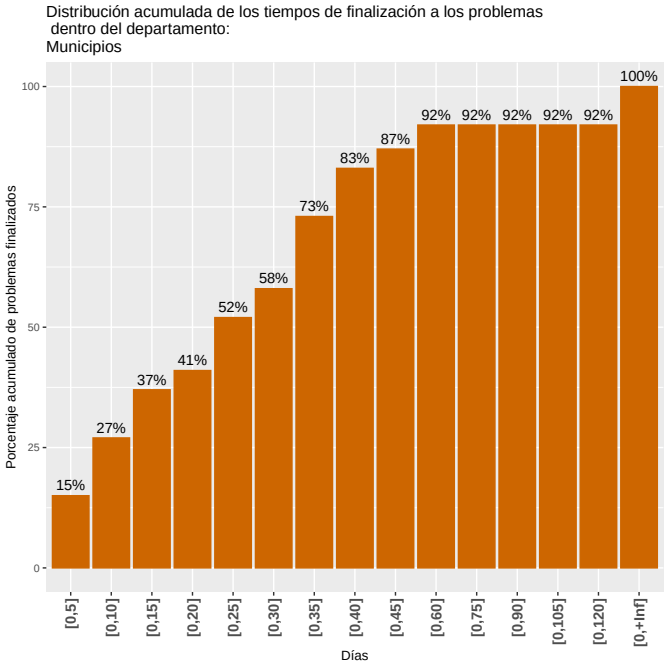
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





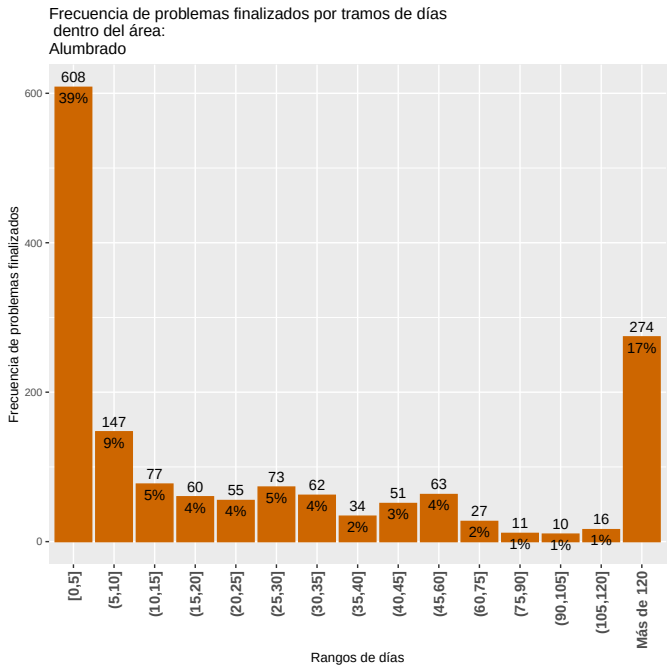
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

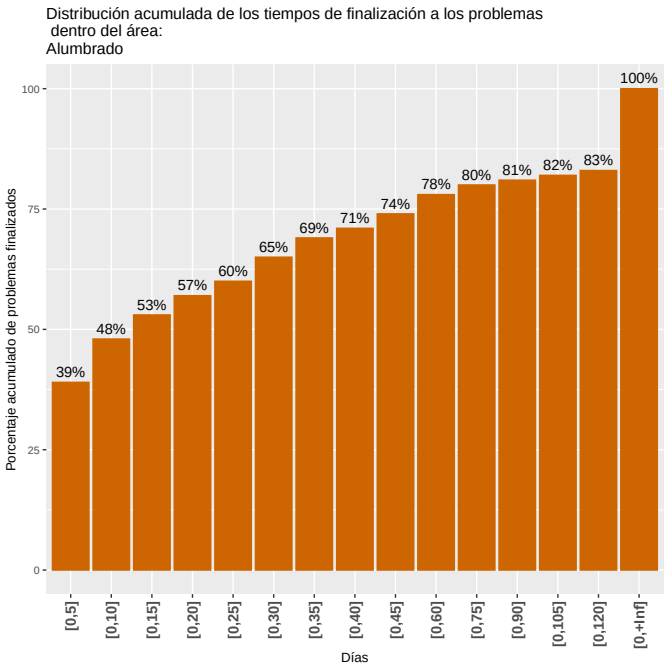
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

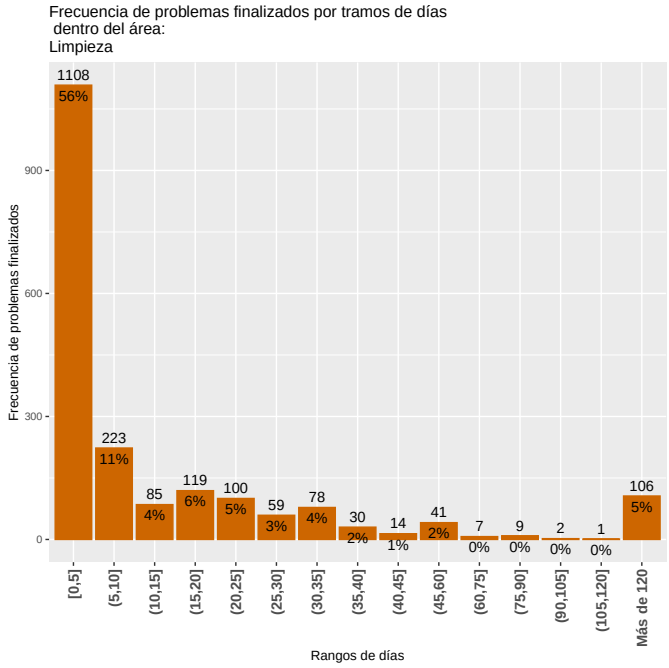
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Acoso sexual	7	8	10	10	12	13	2
Alumbrado	0	2	13	125	46	1940	1568
Arbolado	0	20	130	343	446	2717	476
Barometrica	0	10	25	49	36	2148	143
Calles y veredas	0	8	15	52	28	991	132
CECOED	1	7	14	15	23	58	125
Espacios Publicos	1	11	17	109	36	1908	39
Limpieza	0	1	3	28	17	407	1982
Salubridad	0	2	10	19	27	76	168
Salud	0	133	208	384	406	2464	244
Saneamiento	0	1	3	74	28	2659	845
Transporte	2	29	40	74	48	351	136
Total	0	2	10	103	41	2717	5860

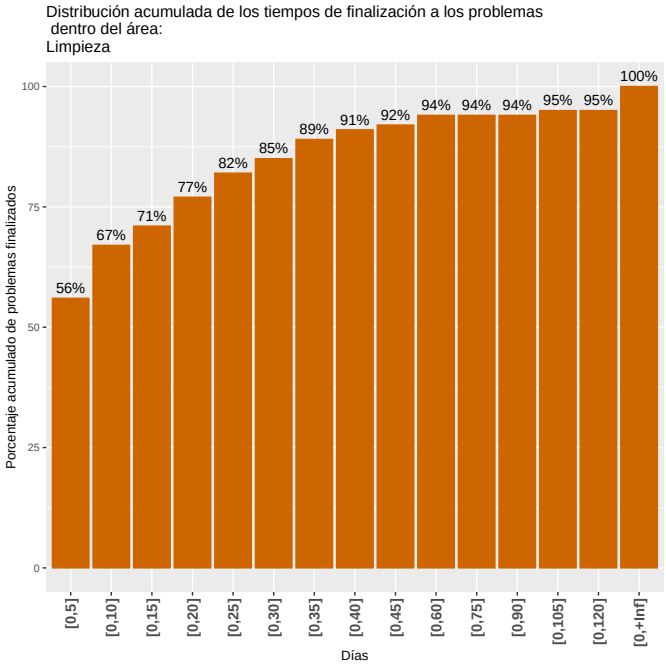
4.2.1 Alumbrado



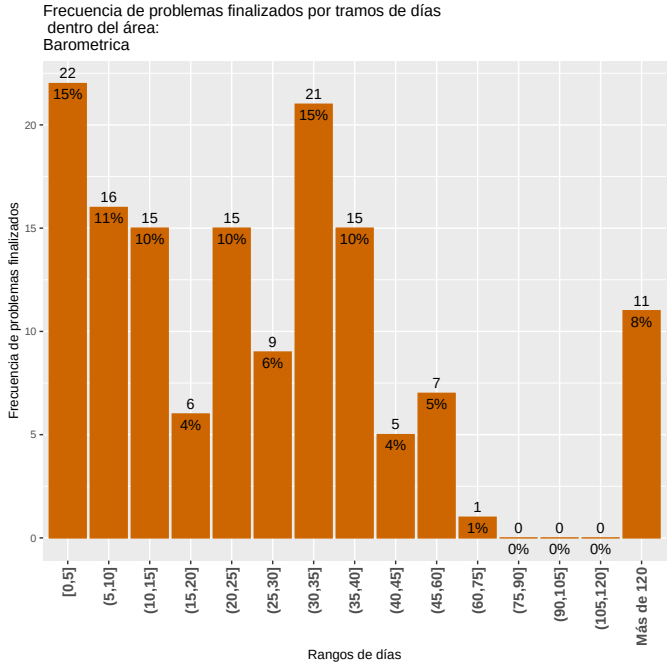


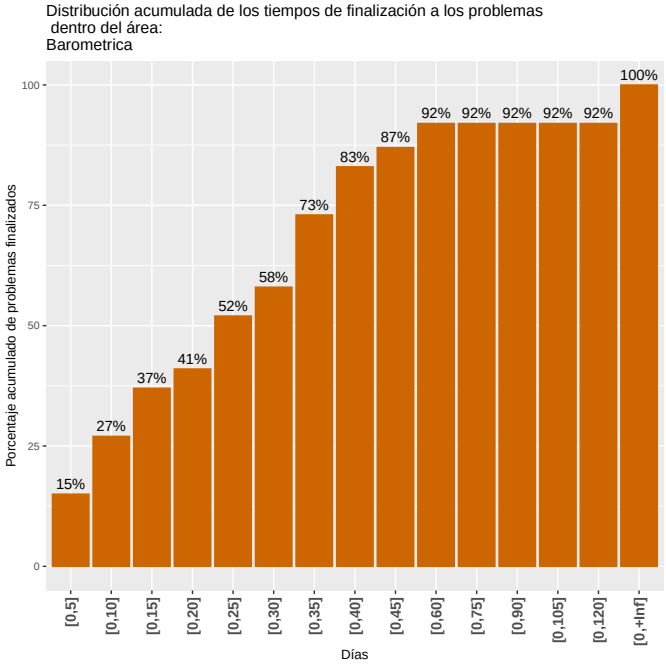
4.2.2 Limpieza



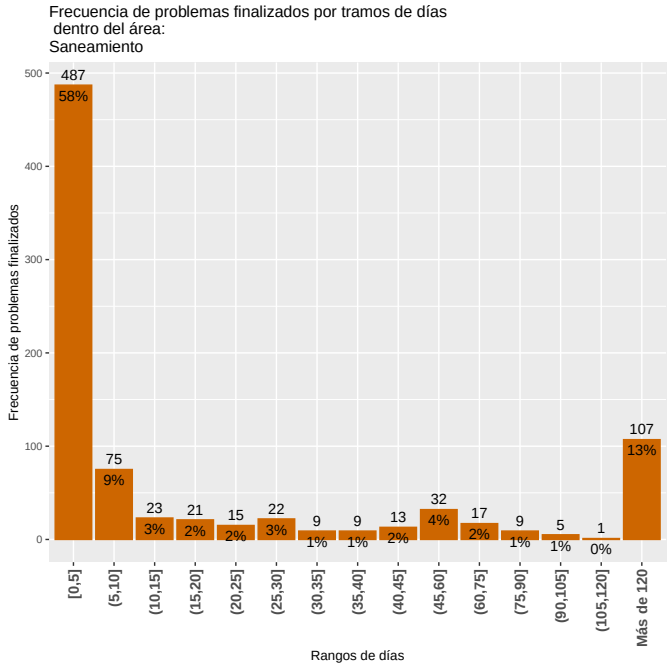


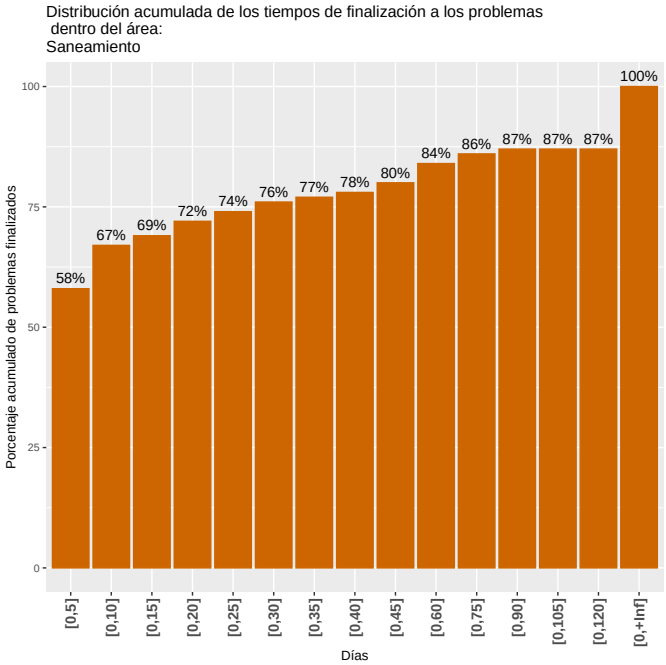
4.2.3 Barométrica



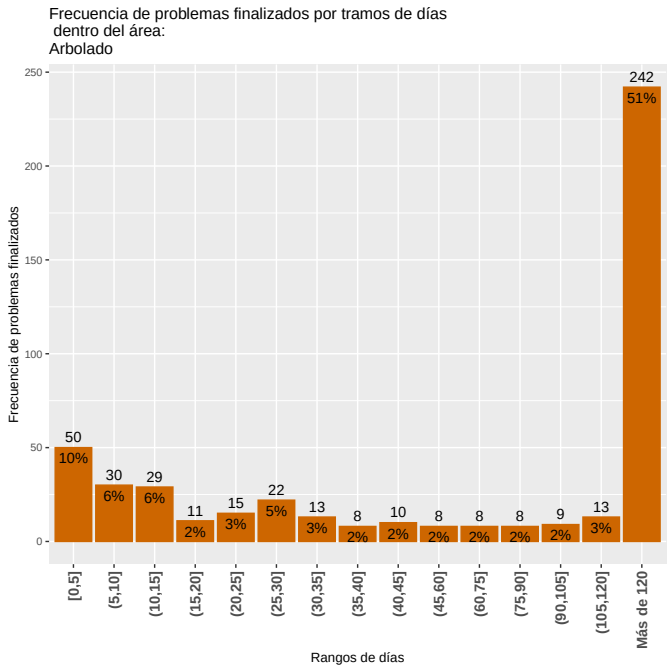


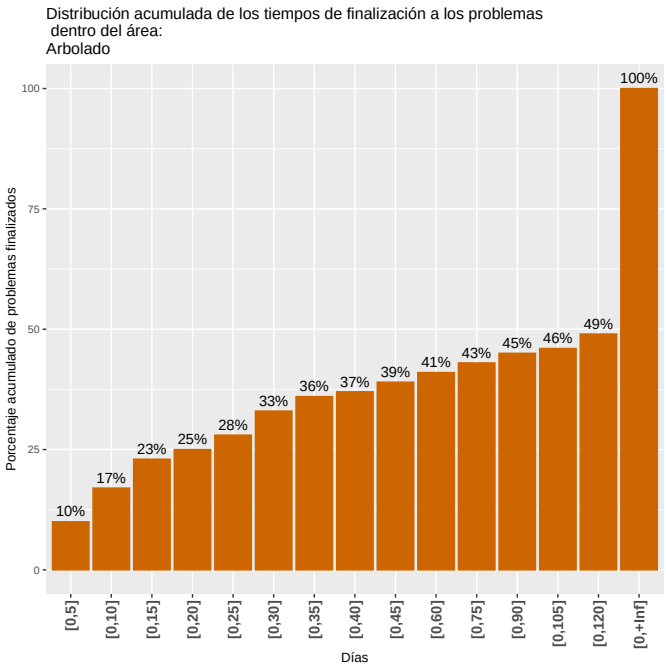
4.2.4 Saneamiento



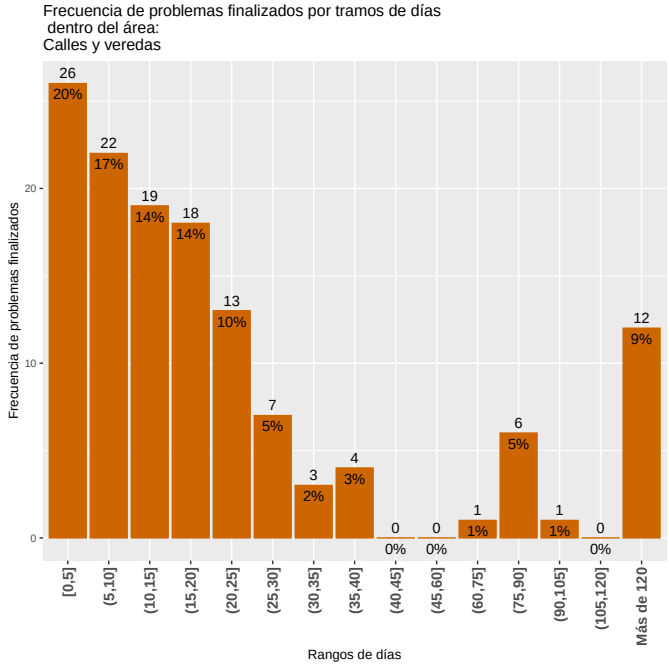


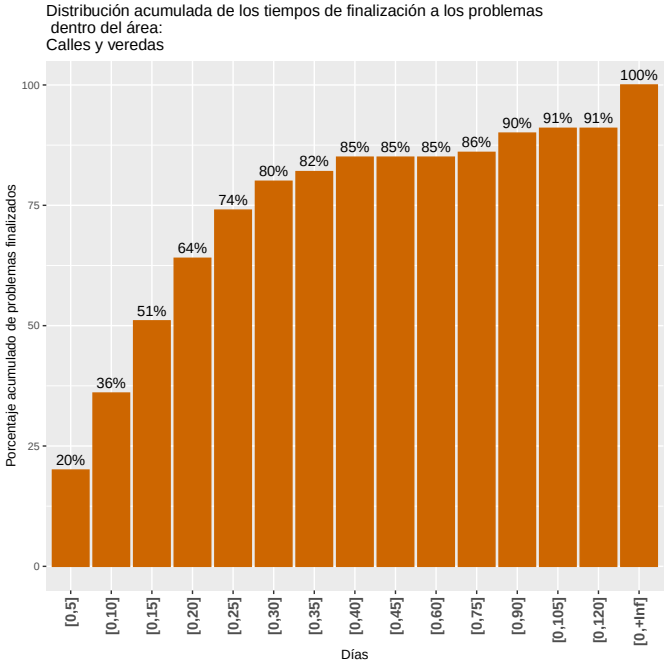
4.2.5 Arbolado



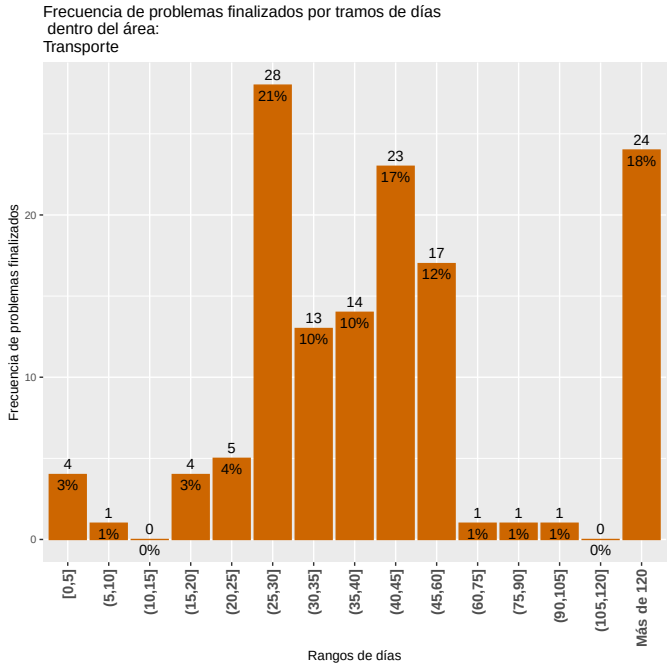


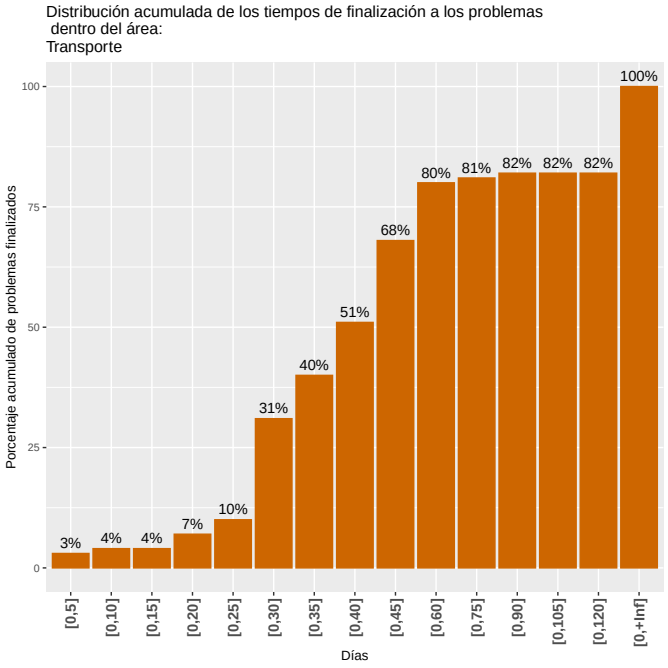
4.2.6 Calles y veredas



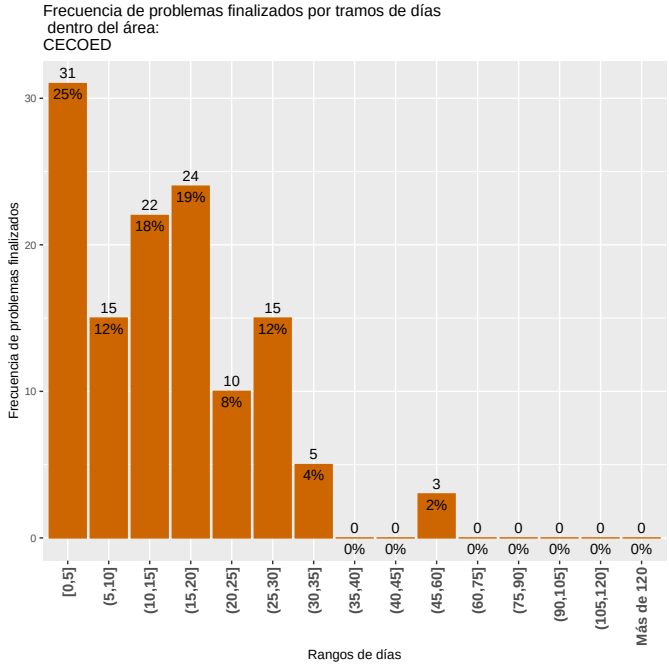


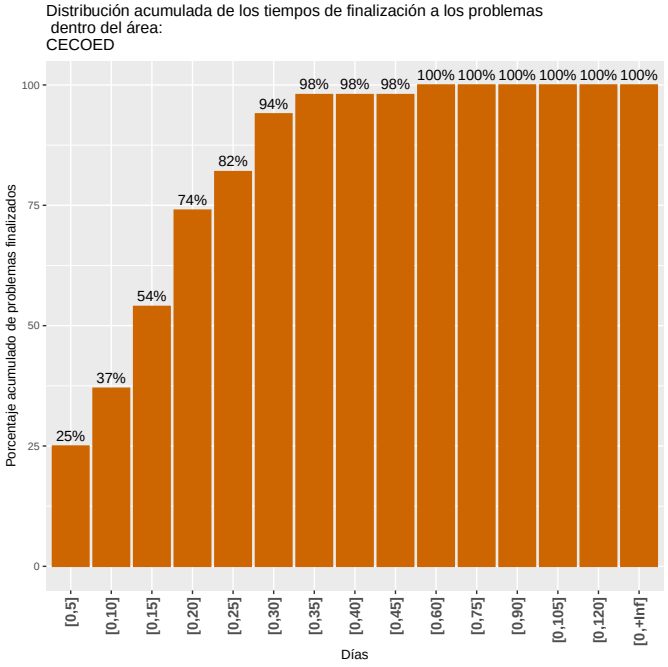
4.2.7 Transporte



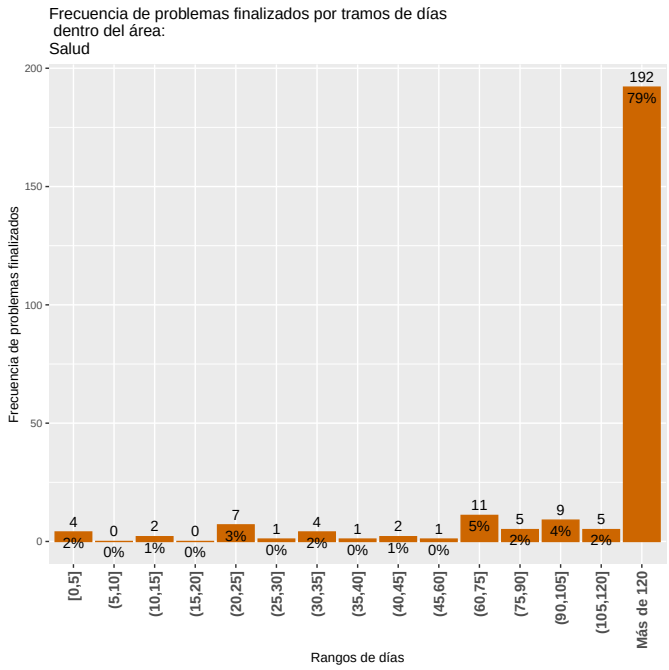


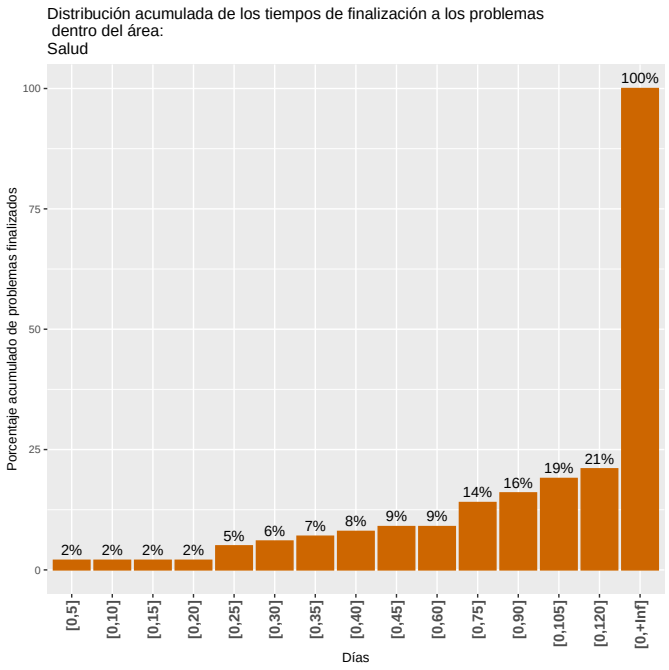
4.2.8 CECOED



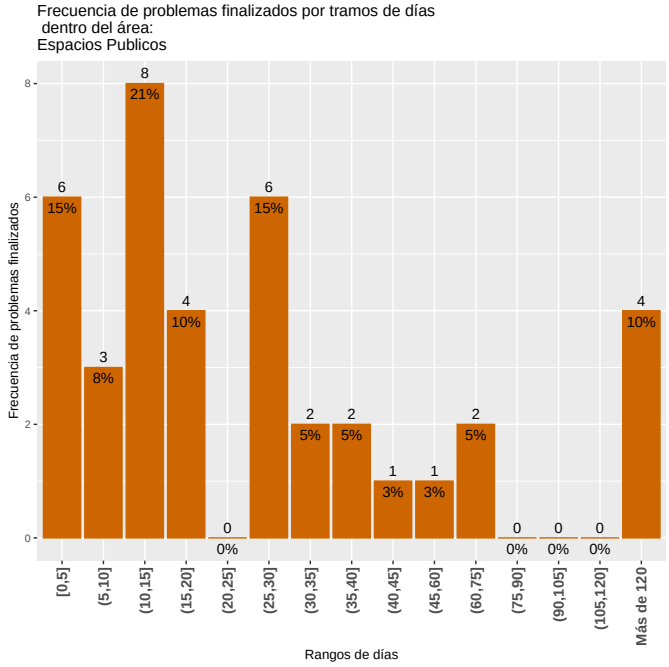


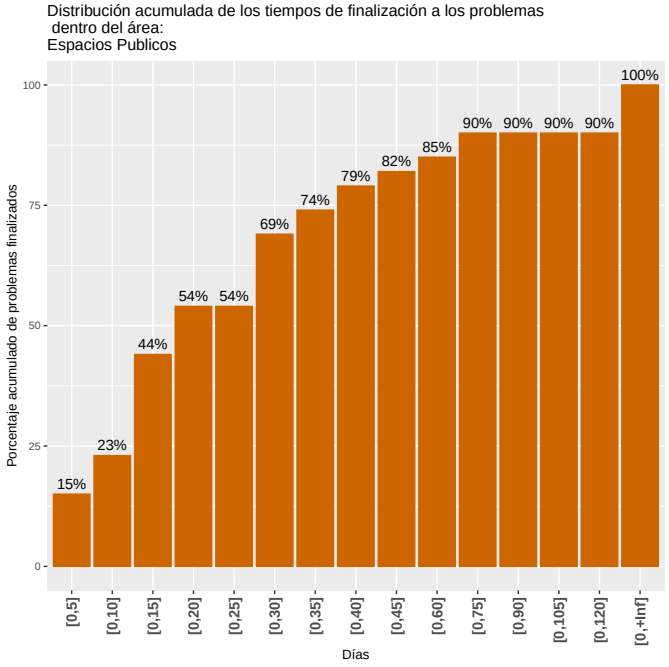
4.2.9 Salud



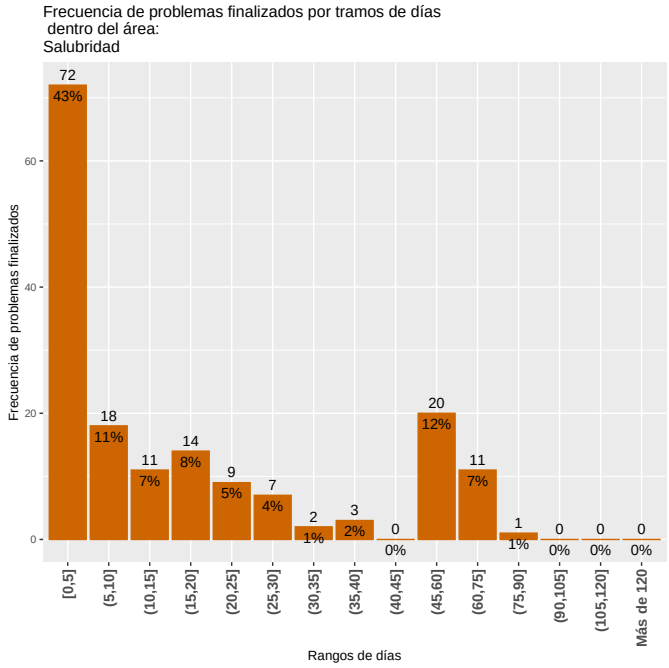


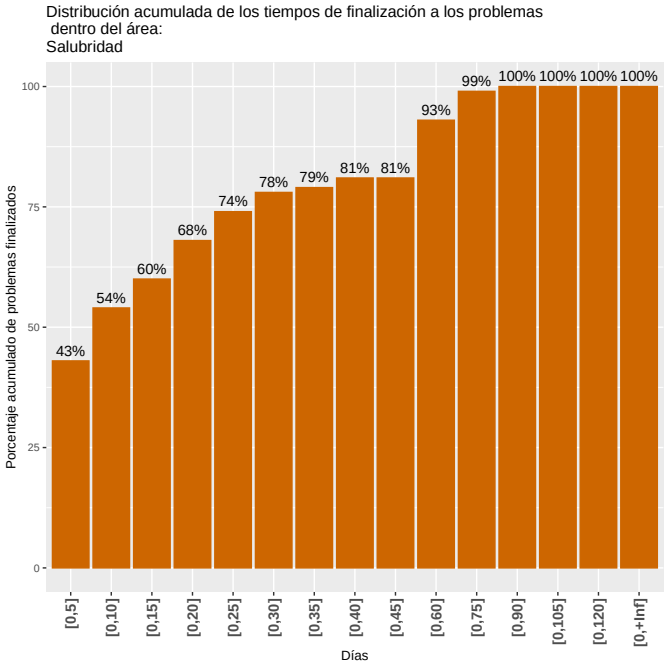
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

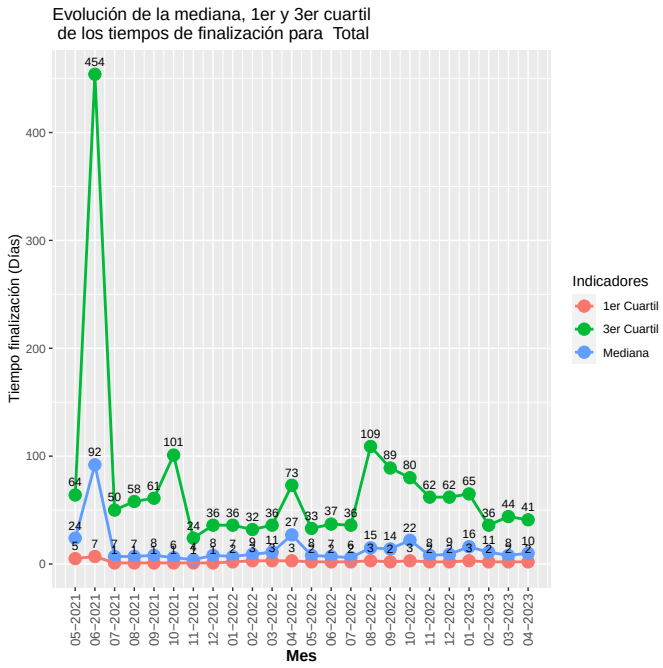


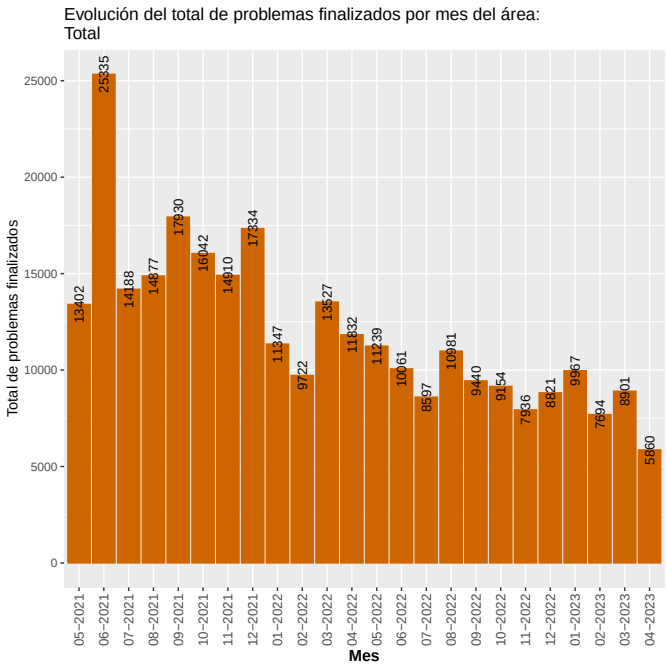


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

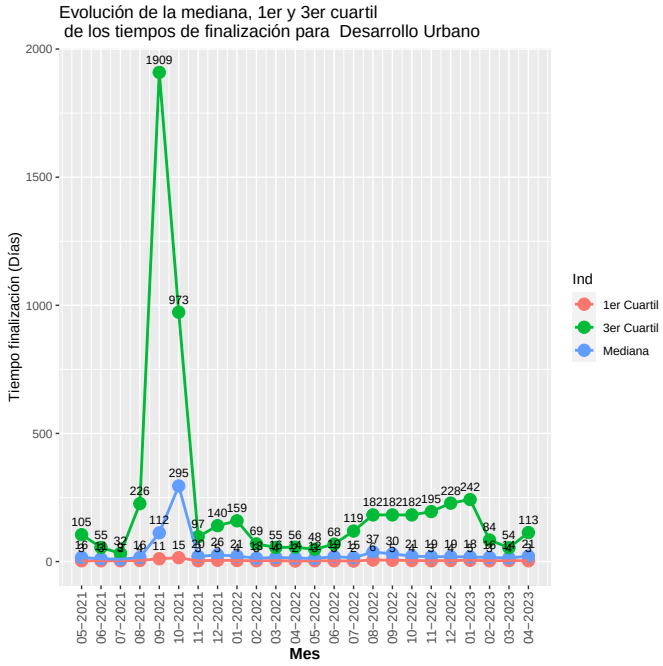
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

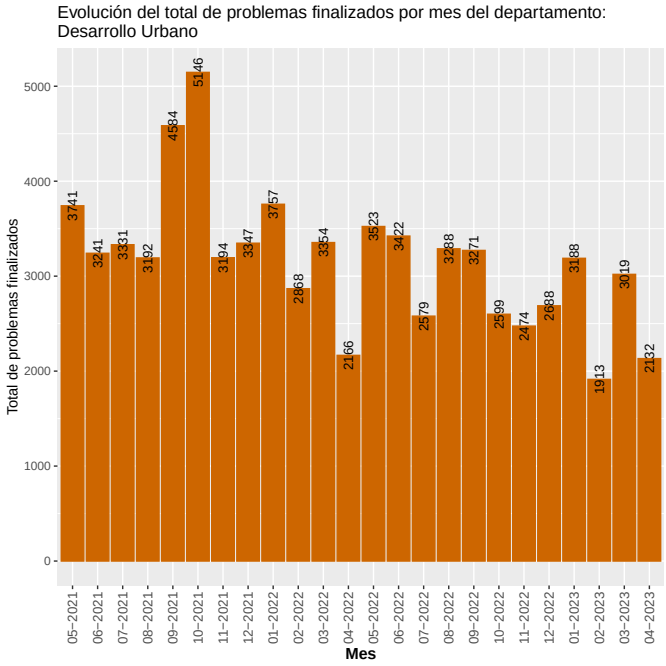




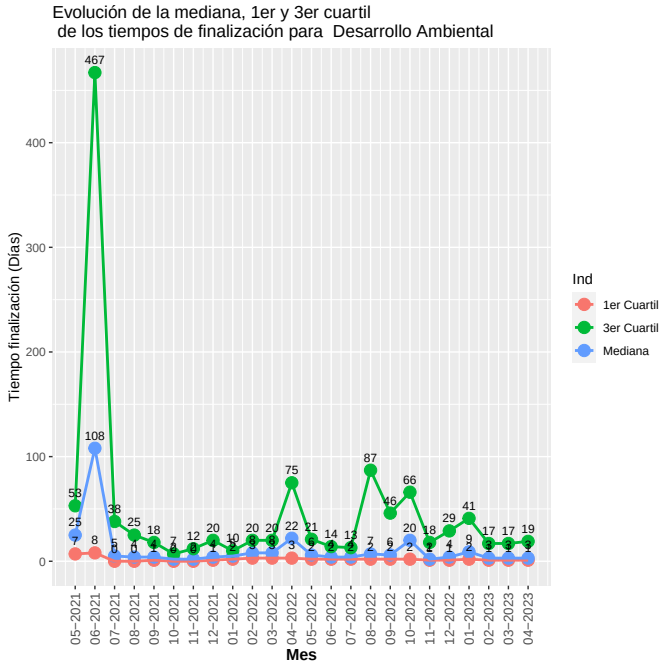
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

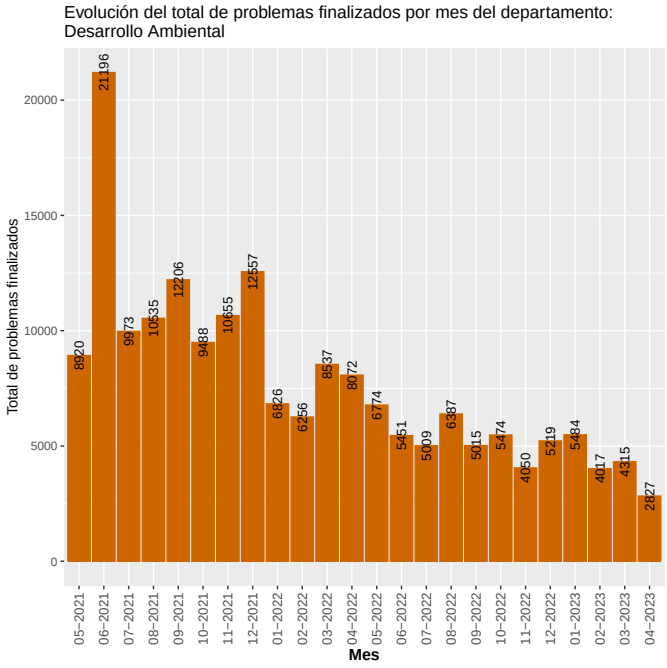
5.1.1 Desarrollo Urbano



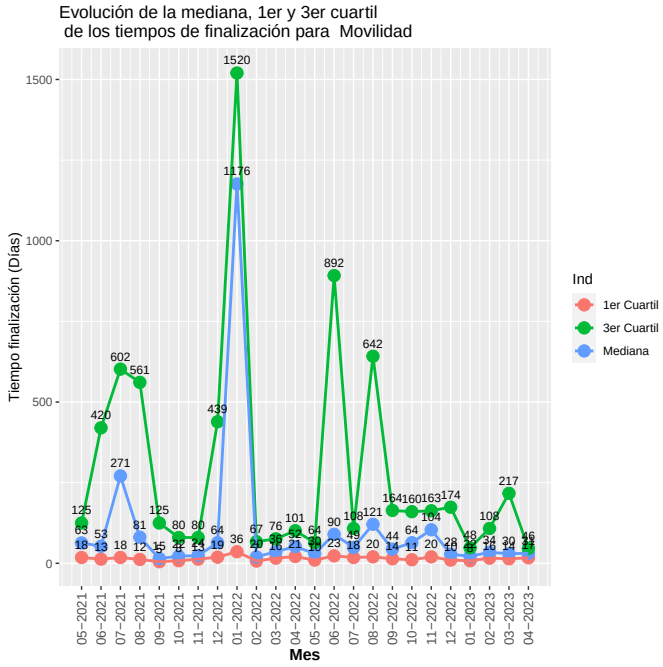


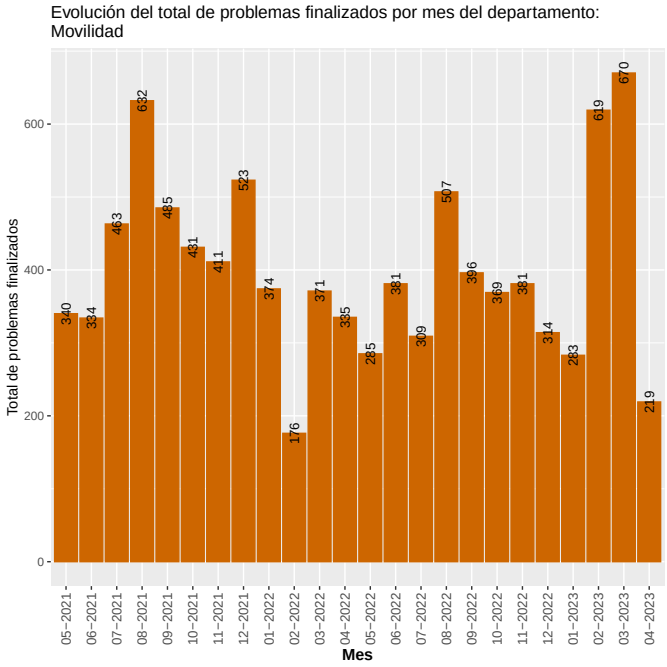
5.1.2 Desarrollo Ambiental



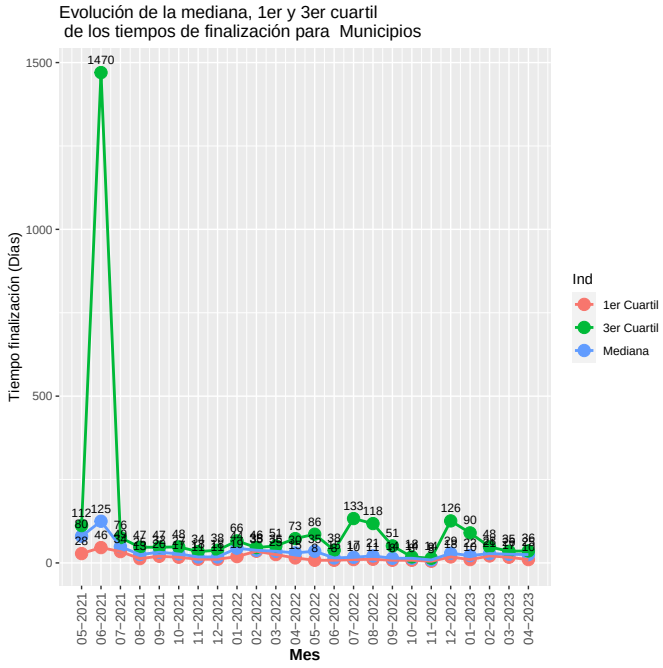


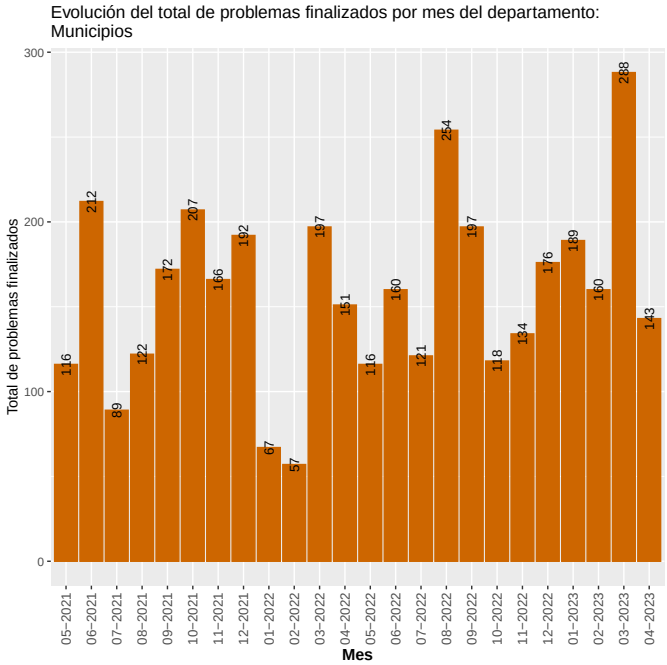
5.1.3 Movilidad





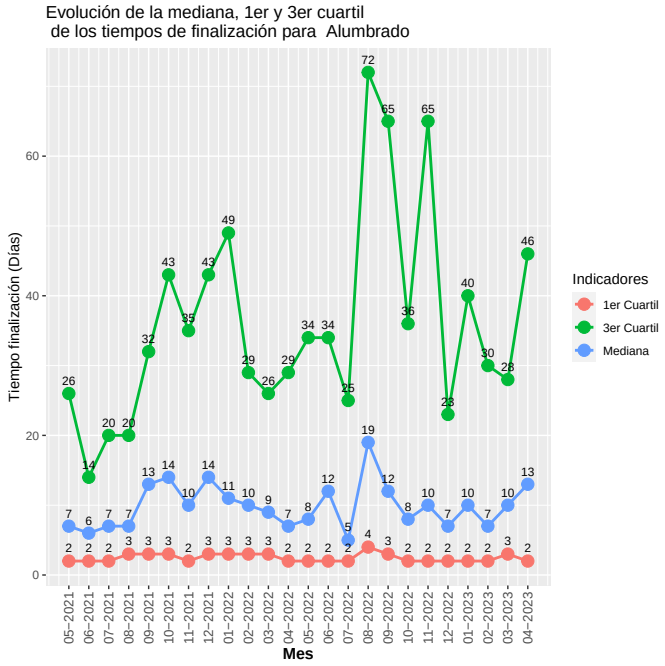
5.1.4 Municipios

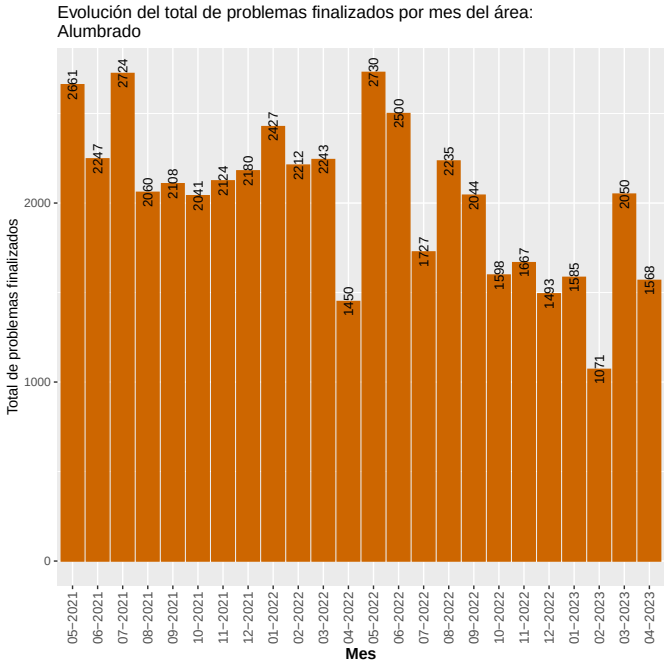




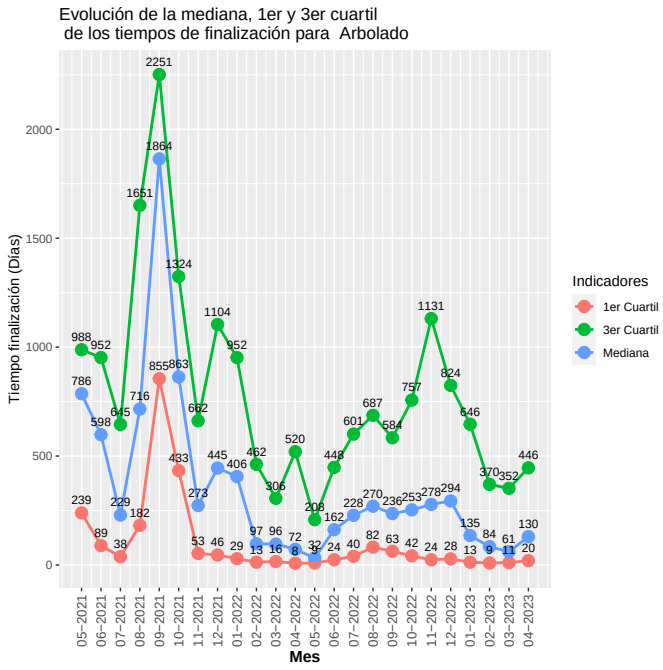
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

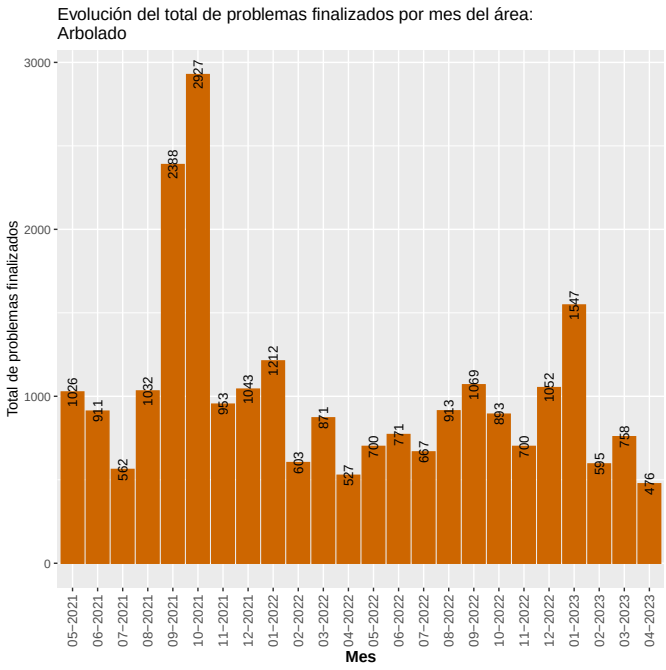
5.2.1 Alumbrado



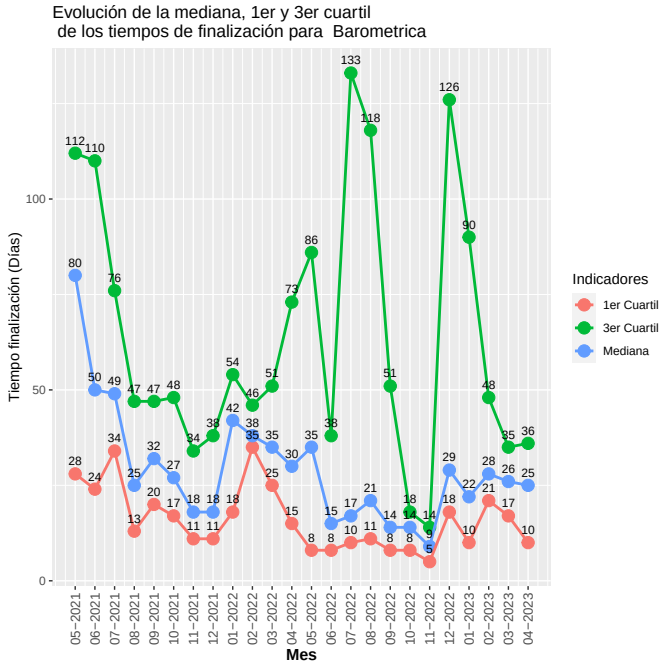


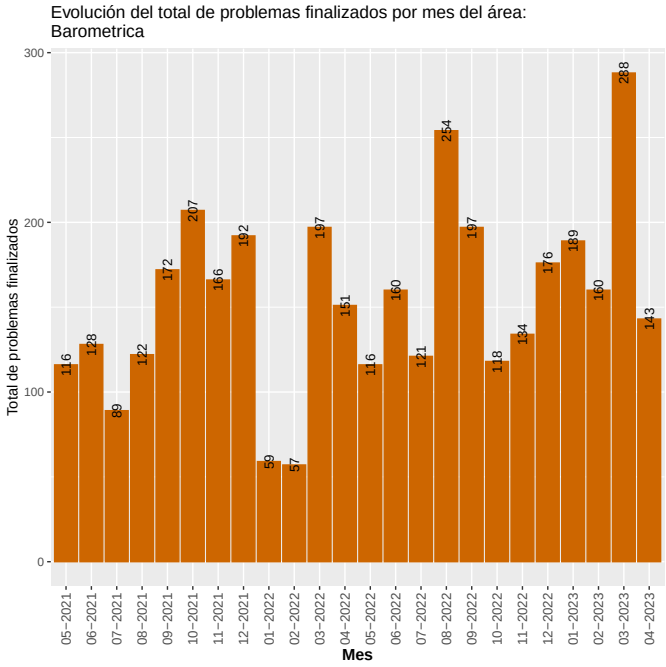
5.2.2 Arbolado



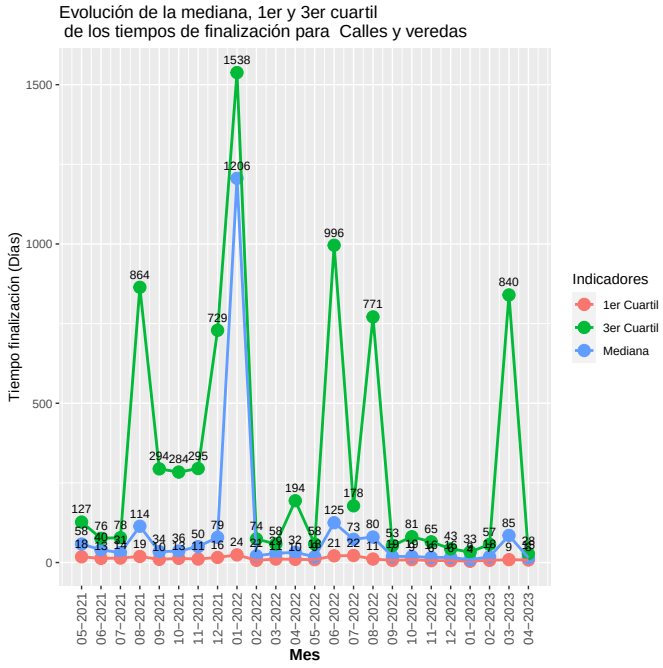


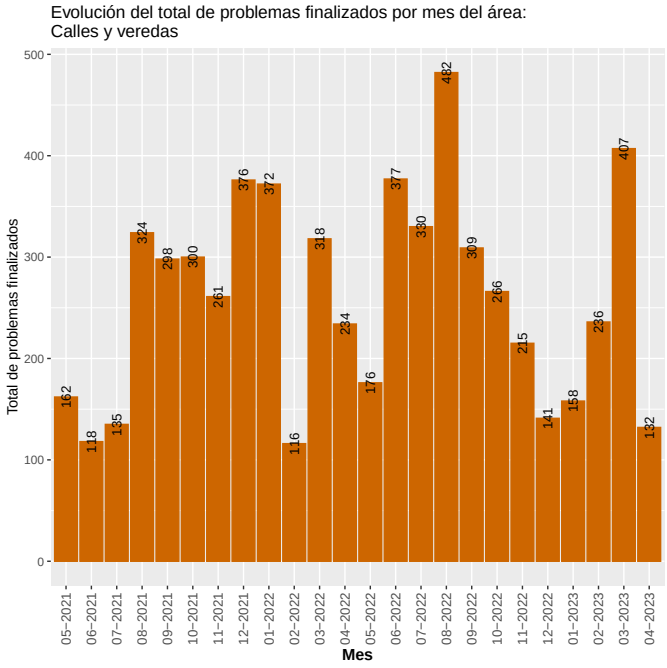
5.2.3 Barométrica



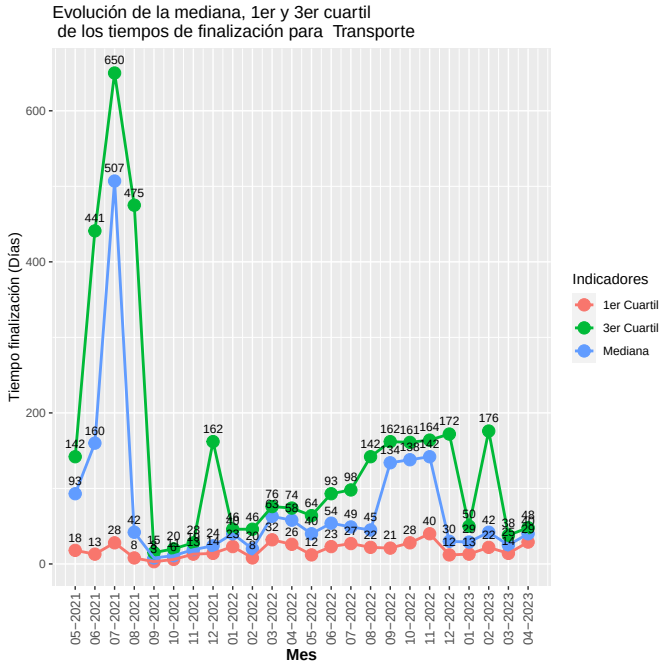


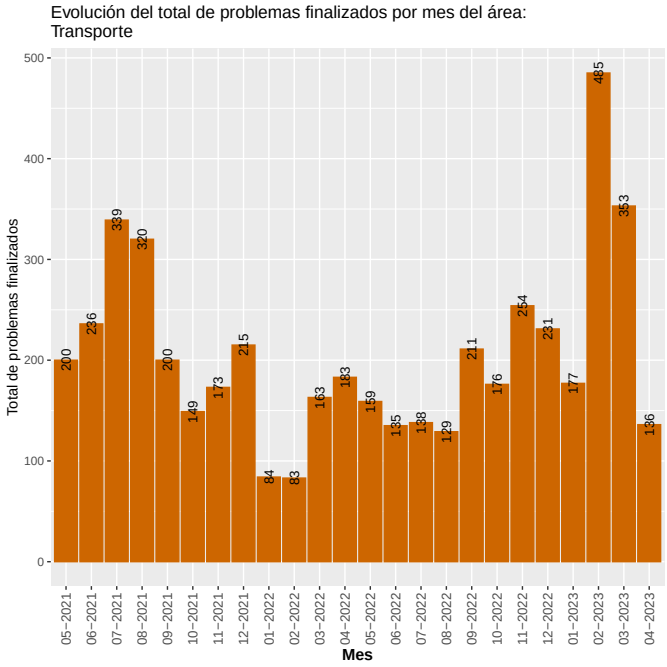
5.2.4 Calles y veredas



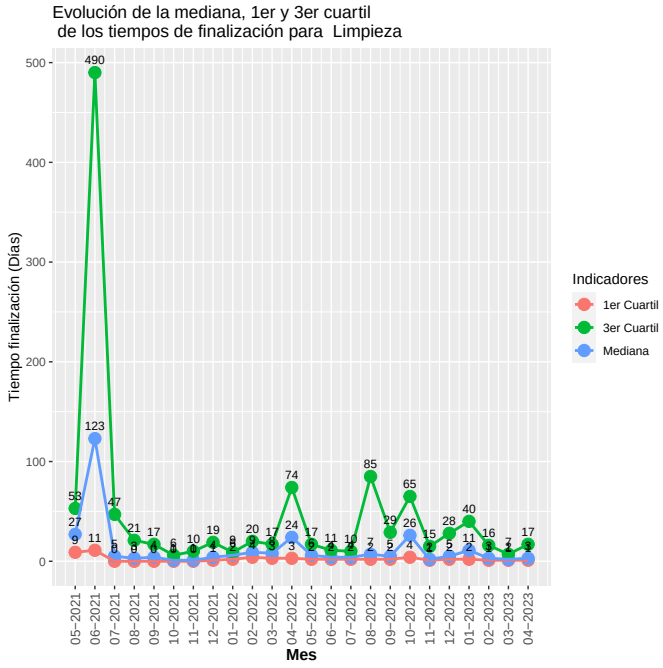


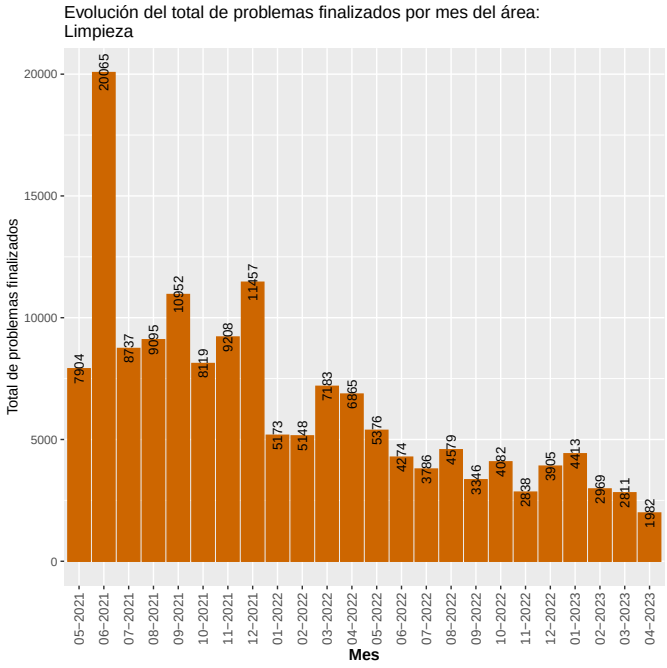
5.2.5 Transporte



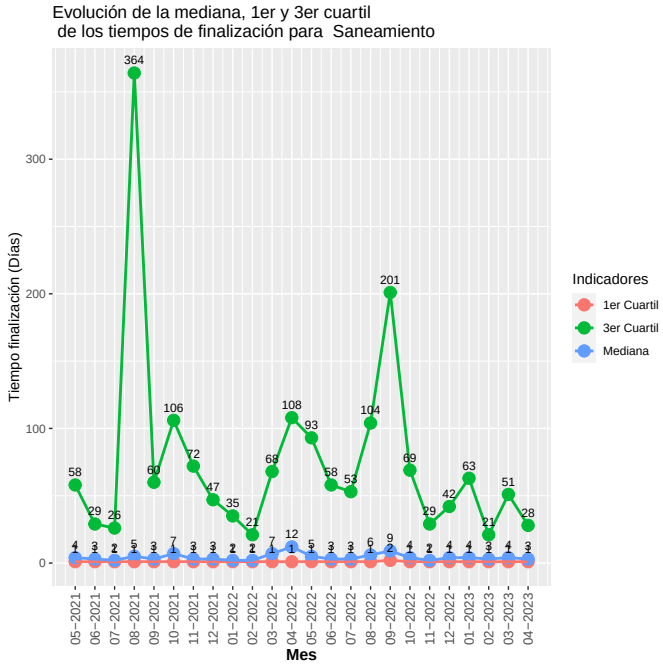


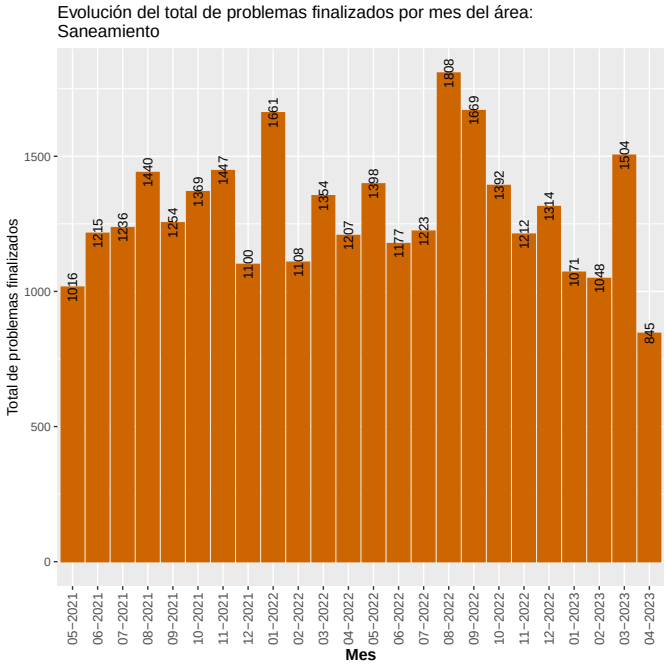
5.2.6 Limpieza



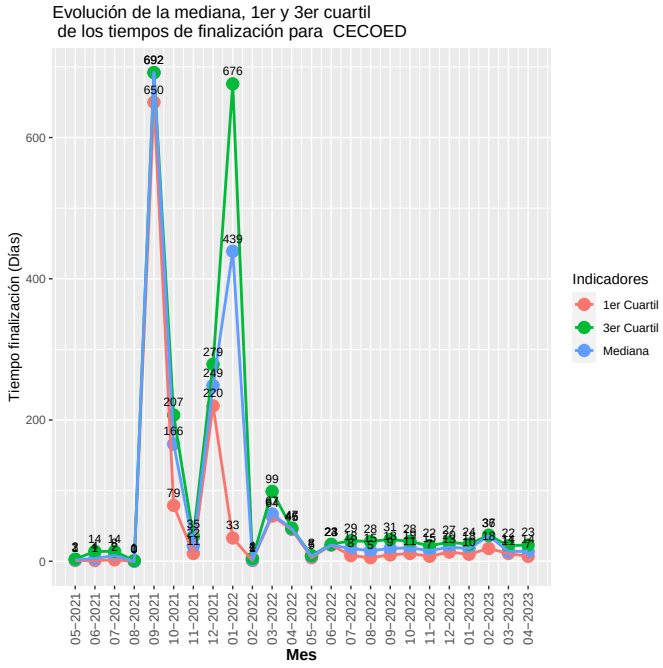


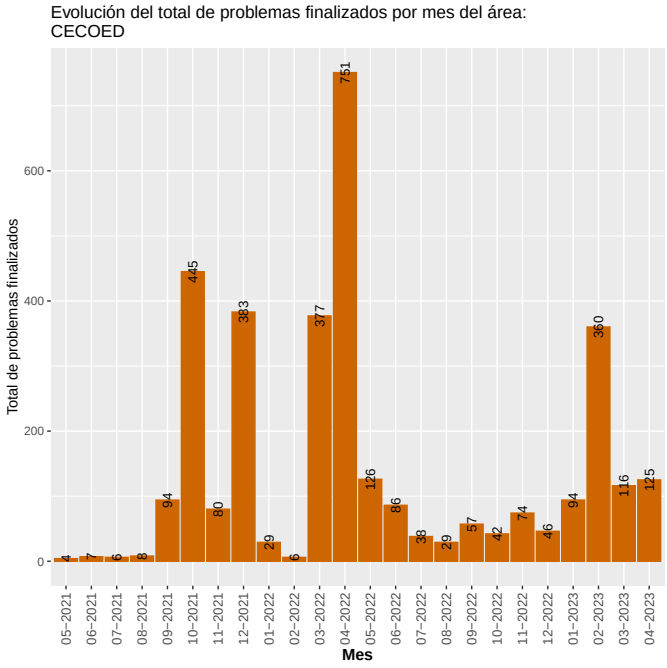
5.2.7 Saneamiento



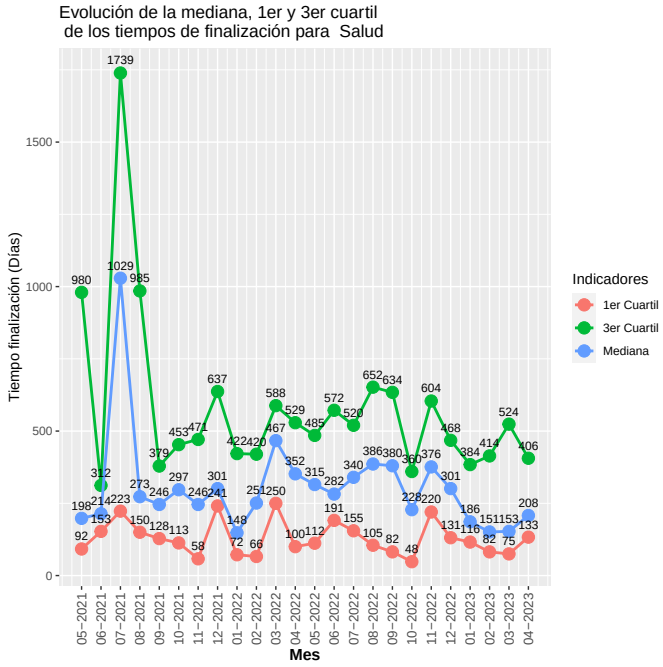


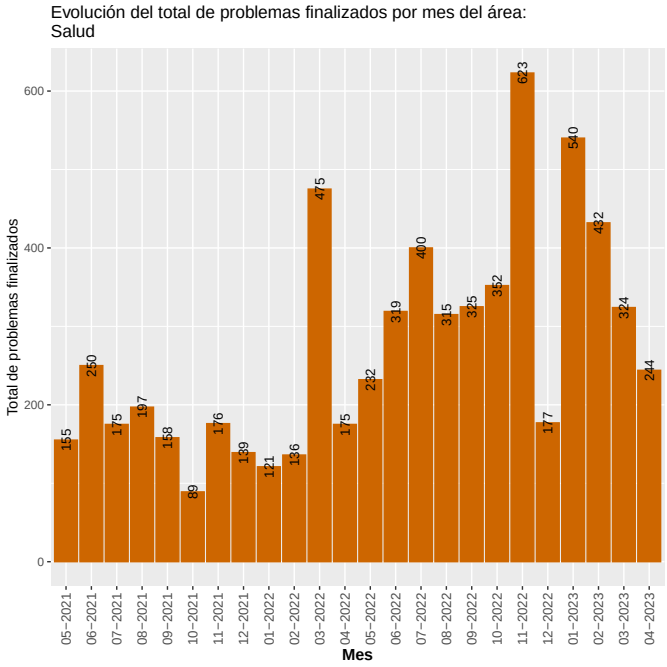
5.2.8 CECOED



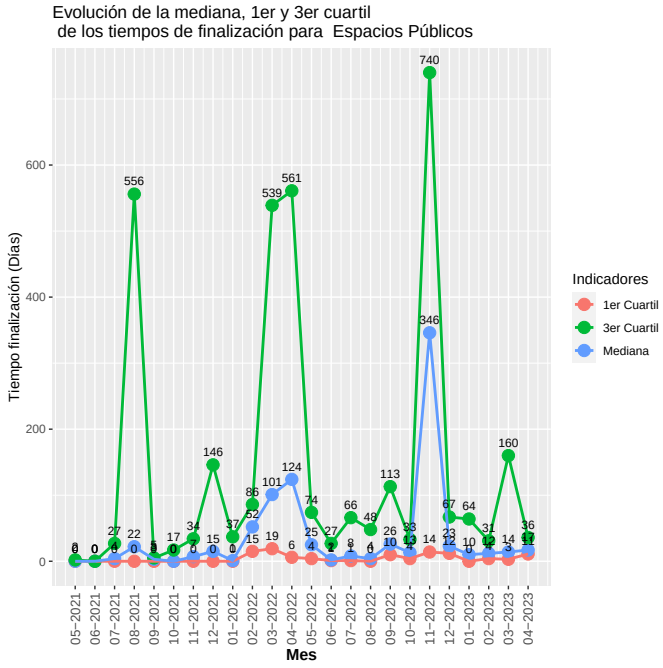


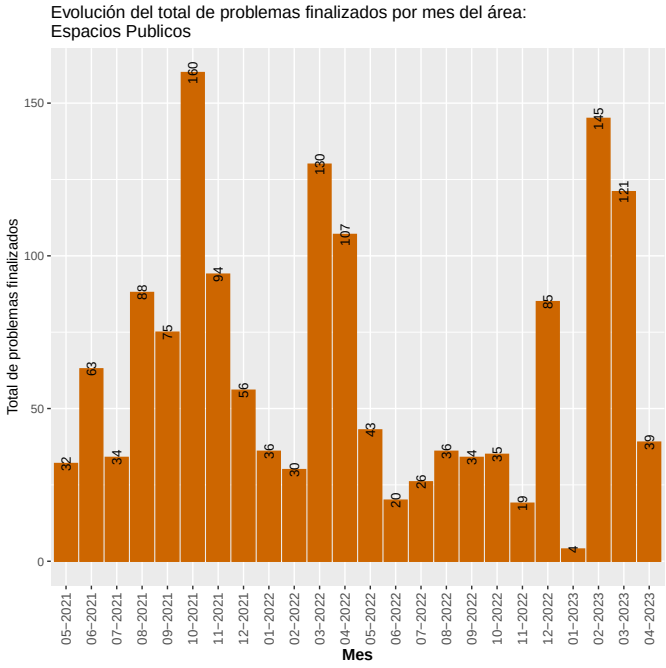
5.2.9 Salud



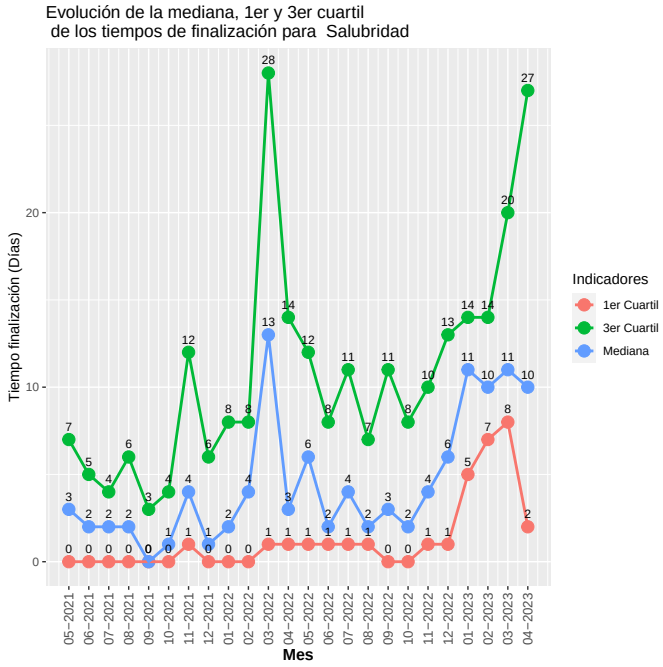


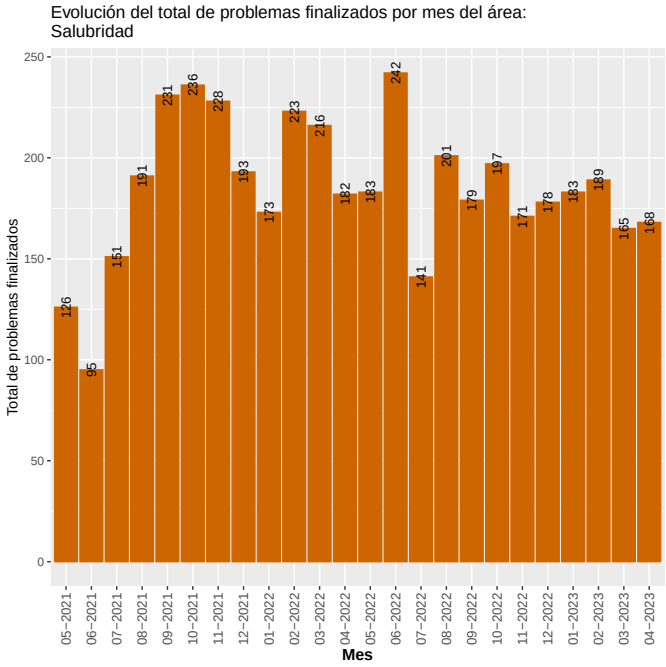
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





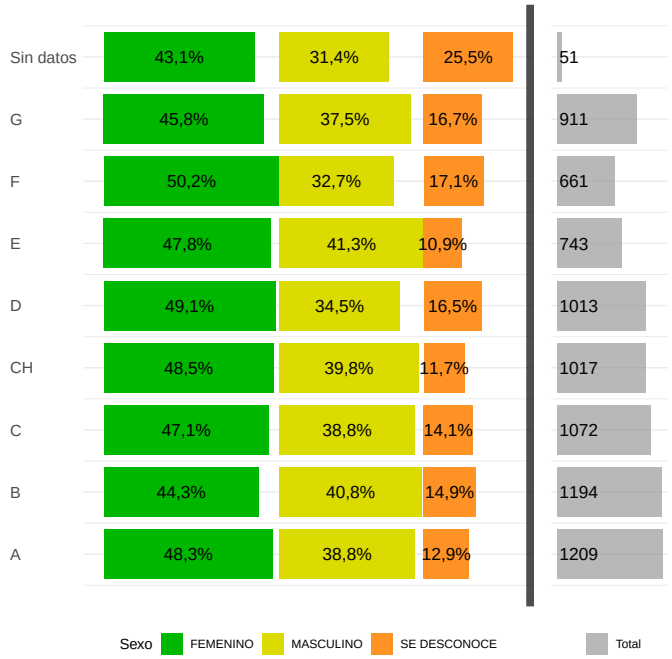
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/04/2023 al 30/04/2023 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 01/04/2023 al 30/04/2023 se registraron 8793 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 922 (10.5%) que fueron realizados de oficio por el funcionariado de la IM y otros que corresponden a personas de jurídica comercial, en estos casos no tiene relevancia la variable sexo.

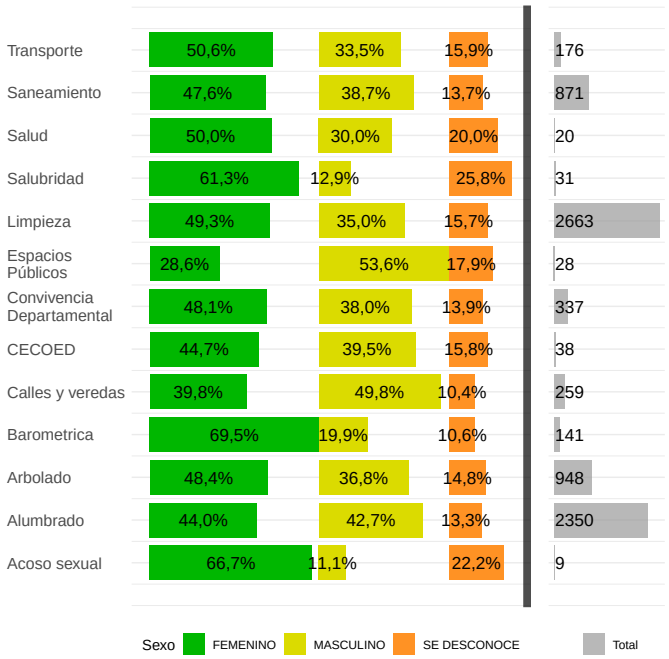
De los 7871 problemas resultantes, 3734 (47.4%) corresponden a mujeres, 3007 (38.2%) corresponden a hombres y 1130 (14.4%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/04/2023 al 30/04/2023 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 01/04/2023 al 30/04/2023 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.