Análisis SUR

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

Febrero, 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 28-Febrero-2023 5
2 Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 28-Febrero-2023 6
3 Cantidad de problemas abiertos por área al 28-Febrero-2023 7
4 Cantidad de problemas abiertos por área y año al 28-Febrero-2023 8
5 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por departamento (01/02/2023 al 28/02/2023) 10
6 Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/02/2023 al 28/02/2023) 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 28-Febrero-2023

Departamento	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos	% Ingresados	% En Proceso
Desarrollo Ambiental	8377	13521	21898	38	62
Desarrollo Social	164	6720	6884	2	98
Desarrollo Urbano	3186	25361	28547	11	89
Movilidad	1082	3577	4659	23	77
Municipios	199	344	543	37	63
Secretaria General	837	160	997	84	16
TOTAL	13845	49683	63528	22	78

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

Cuadro 2: Cantidad de problemas abiertos por departamento y año al 28-Febrero-2023

Departamento	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Desarrollo Ambiental	2011	0	2	2
	2012	2	58	60
	2013	4	46	50
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	185	86	271
	2017	29	450	479
	2018	147	467	614
	2019	280	845	1125
	2020	277	1640	1917
	2021	1209	2714	3923
	2022	4563	5523	10086
	2023	1659	1573	3232
Desarrollo Social	2016	0	960	960
	2017	11	799	810
	2018	0	827	827
	2019	8	1173	1181
	2020	15	562	577
	2021	14	620	634
	2022	68	1351	1419
	2023	48	428	476
Desarrollo Urbano	2012	0	69	69
	2013	0	181	181
	2014	4	441	445
	2015	3	883	886
	2016	16	992	1008
	2017	38	1221	1259
	2018	72	1240	1312
	2019	108	2175	2283
	2020	169	2815	2984
	2021	326	4847	5173
	2022	1455	7774	9229
	2023	995	2723	3718
Movilidad	2012	0	43	43
	2013	0	43	43
	2014	4	125	129
	2015	20	105	125
	2016	0	237	237
	2017	0	260	260
	2018	6	440	446
	2019	36	498	534
	2020	123	256	379
	2021	282	414	696
	2022	456	815	1271
	2023	155	341	496
Municipios	2011	0	3	3
	2012	0	24	24
	2013	26	55	81
	2014	0	6	6
	2015	1	5	6
	2016	0	3	3
	2017	100	37	137
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	6	10
	2022	2	82	84
	2023	65	110	175
Secretaria General	2019	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	19	346
	2023	317	126	443
TOTAL	—	13845	49683	63528

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 28-Febrero-2023

Área	**Cant. Ingresados**	**Cant. En Proceso**	**Total Abiertos**	**% Ingresados**	**% En Proceso**
Acoso sexual	3	12	15	20	80
Alumbrado	200	5896	6096	3	97
Arbolado	2226	18169	20395	11	89
Barometrica	135	336	471	29	71
CECOED	558	148	706	79	21
Calles y veredas	1092	2480	3572	31	69
Convivencia Departamental	276	0	276	100	0
Espacios Publicos	745	216	961	78	22
Limpieza	7997	8561	16558	48	52
Salubridad	0	151	151	0	100
Salud	164	6569	6733	2	98
Saneamiento	444	4967	5411	8	92
Transporte	5	2178	2183	0	100
TOTAL	13845	49683	63528	22	78

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

Cuadro 4: Cantidad de problemas abiertos por área y año al 28-Febrero-2023

Área	Año	Cant. Ingresados	Cant. En Proceso	Total Abiertos
Acoso sexual	**2022**	0	1	1
	2023	3	11	14
Alumbrado	**2016**	0	23	23
	2017	0	62	62
	2018	0	141	141
	2019	0	381	381
	2020	0	375	375
	2021	0	1120	1120
	2022	0	2526	2526
	2023	200	1268	1468
Arbolado	**2014**	4	296	300
	2015	3	808	811
	2016	16	896	912
	2017	37	1095	1132
	2018	52	1034	1086
	2019	62	1740	1802
	2020	57	2402	2459
	2021	175	3672	3847
	2022	1123	4952	6075
	2023	697	1274	1971
Barometrica	**2011**	0	3	3
	2012	0	24	24
	2013	26	55	81
	2014	0	6	6
	2015	1	4	5
	2016	0	3	3
	2017	36	31	67
	2018	1	4	5
	2019	0	4	4
	2020	0	5	5
	2021	4	6	10
	2022	2	81	83
	2023	65	110	175
CECOED	**2019**	0	7	7
	2020	0	2	2
	2021	193	6	199
	2022	327	18	345
	2023	38	115	153
Calles y veredas	**2012**	0	112	112
	2013	0	224	224
	2014	4	270	274
	2015	20	180	200
	2016	0	285	285
	2017	0	285	285
	2018	6	254	260
	2019	36	120	156
	2020	123	65	188
	2021	282	121	403
	2022	456	378	834
	2023	165	186	351
Convivencia Departamental	**2023**	276	0	276
Espacios Publicos	**2017**	1	0	1
	2018	20	17	37
	2019	46	24	70
	2020	112	30	142
	2021	151	44	195
	2022	332	59	391
	2023	83	42	125
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	263	1039	1302
	2021	1202	1837	3039
	2022	4500	3569	8069
	2023	1527	850	2377
Salubridad	**2021**	0	2	2
	2022	0	19	19
	2023	0	130	130
Salud	**2016**	0	960	960
	2017	11	799	810
	2018	0	827	827
	2019	8	1173	1181
	2020	15	562	577
	2021	14	618	632
	2022	68	1332	1400
	2023	48	298	346
Saneamiento	**2012**	2	58	60
	2013	4	46	50
	2014	1	64	65
	2015	21	53	74
	2016	185	79	264
	2017	8	66	74
	2018	3	127	130
	2019	4	319	323
	2020	14	601	615
	2021	7	877	884
	2022	63	1954	2017
	2023	132	723	855
Transporte	**2016**	0	25	25
	2017	0	39	39
	2018	0	234	234
	2019	0	408	408
	2020	0	199	199
	2021	0	304	304
	2022	0	675	675
	2023	5	294	299
TOTAL	—	13845	49683	63528

3 Cantidad de ingresados y finalizados para el mes actual

En esta sección se resume para el período 01/02/2023 al 28/02/2023, 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 01/02/2023 al 28/02/2023.
- **Cant. finalizados en el mes**: se contabilizan los problemas finalizados dentro del período 01/02/2023 al 28/02/2023. 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 01/02/2023 al 28/02/2023.

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 01/02/2023 al 28/02/2023. 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 (01/02/2023 al 28/02/2023)

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	4691	4017	2771	59	86
Desarrollo Social	404	621	79	20	154
Desarrollo Urbano	2920	1913	844	29	66
Movilidad	428	619	107	25	145
Municipios	176	160	18	10	91
Secretaria General	427	364	2	0	85
TOTAL	9046	7694	3821	42	85

3.2 Cantidad de ingresados y finalizados por área

Cuadro 6: Cantidad de problemas ingresados y finalizados en el mes por área (01/02/2023 al 28/02/2023)

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	4	0	0	50
Alumbrado	1584	1071	567	36	68
Arbolado	1097	595	177	16	54
Barometrica	176	160	18	10	91
CECOED	143	360	2	1	252
Calles y veredas	252	236	75	30	94
Convivencia Departamental	276	0	0	0	0
Espacios Publicos	145	145	76	52	100
Limpieza	3494	2969	2070	59	85
Salubridad	182	189	60	33	104
Salud	222	432	19	9	195
Saneamiento	1197	1048	701	59	88
Transporte	270	485	56	21	180
TOTAL	9046	7694	3821	42	85

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)

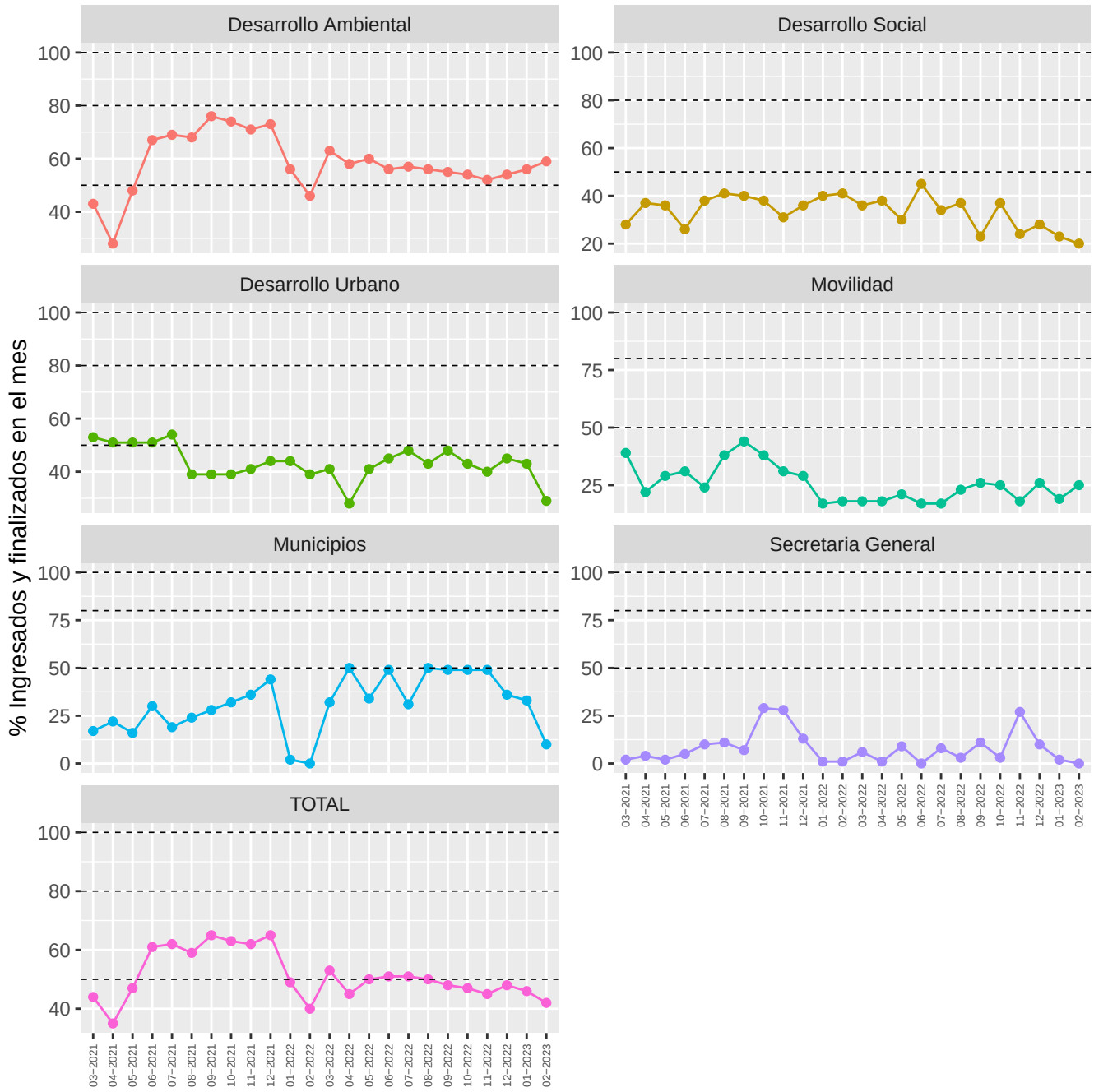
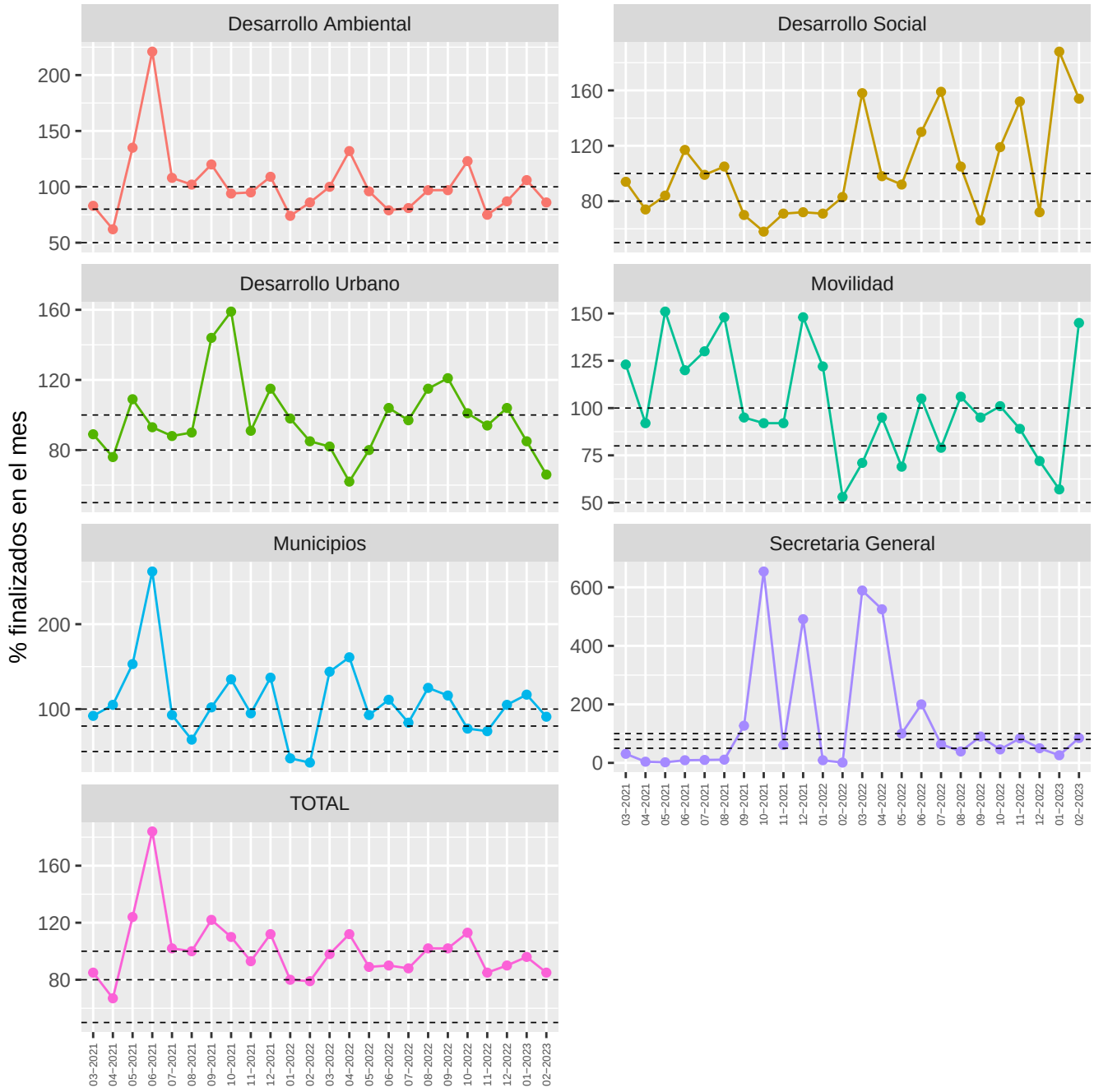


Figura 2: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 2)



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)

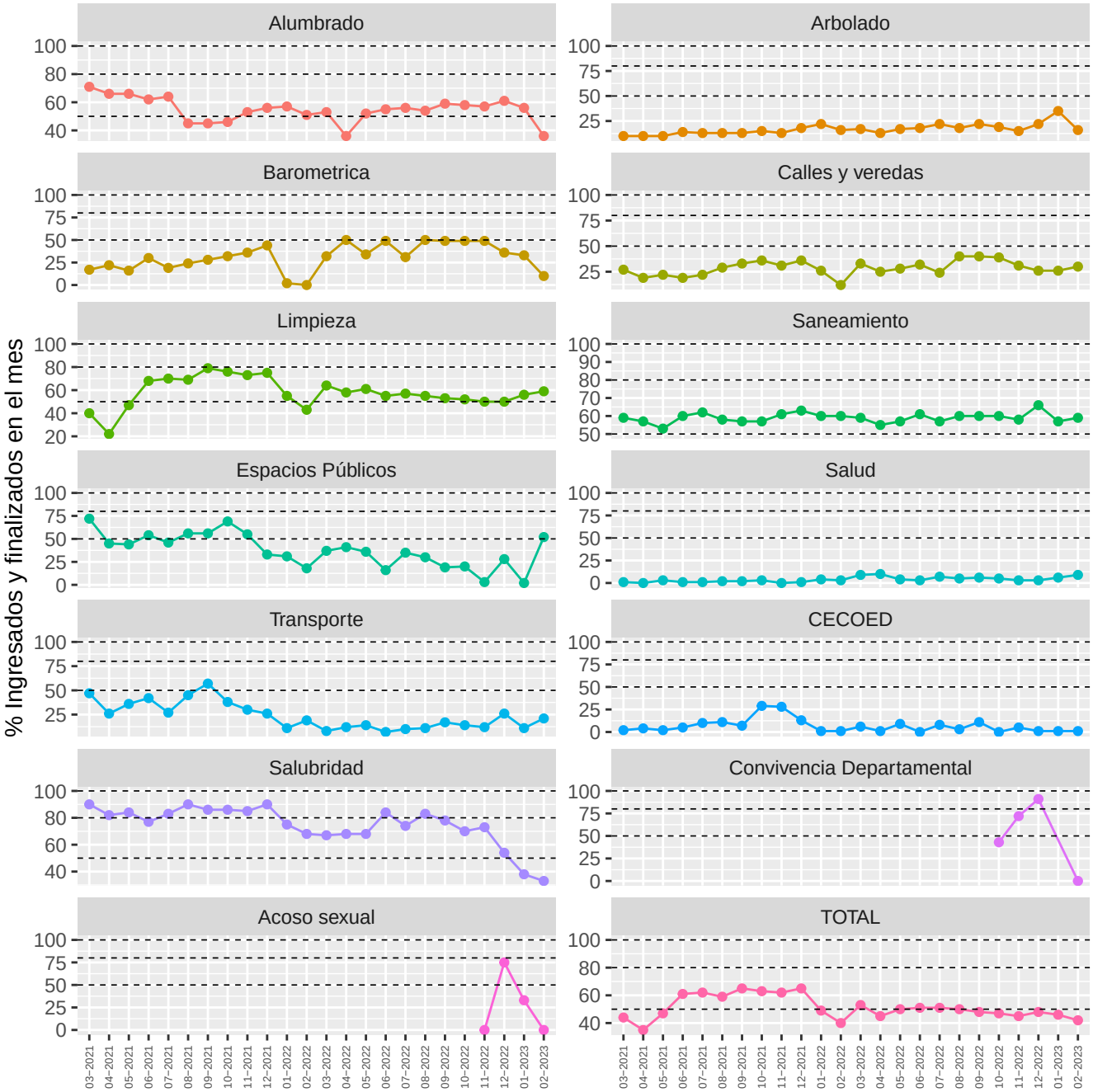
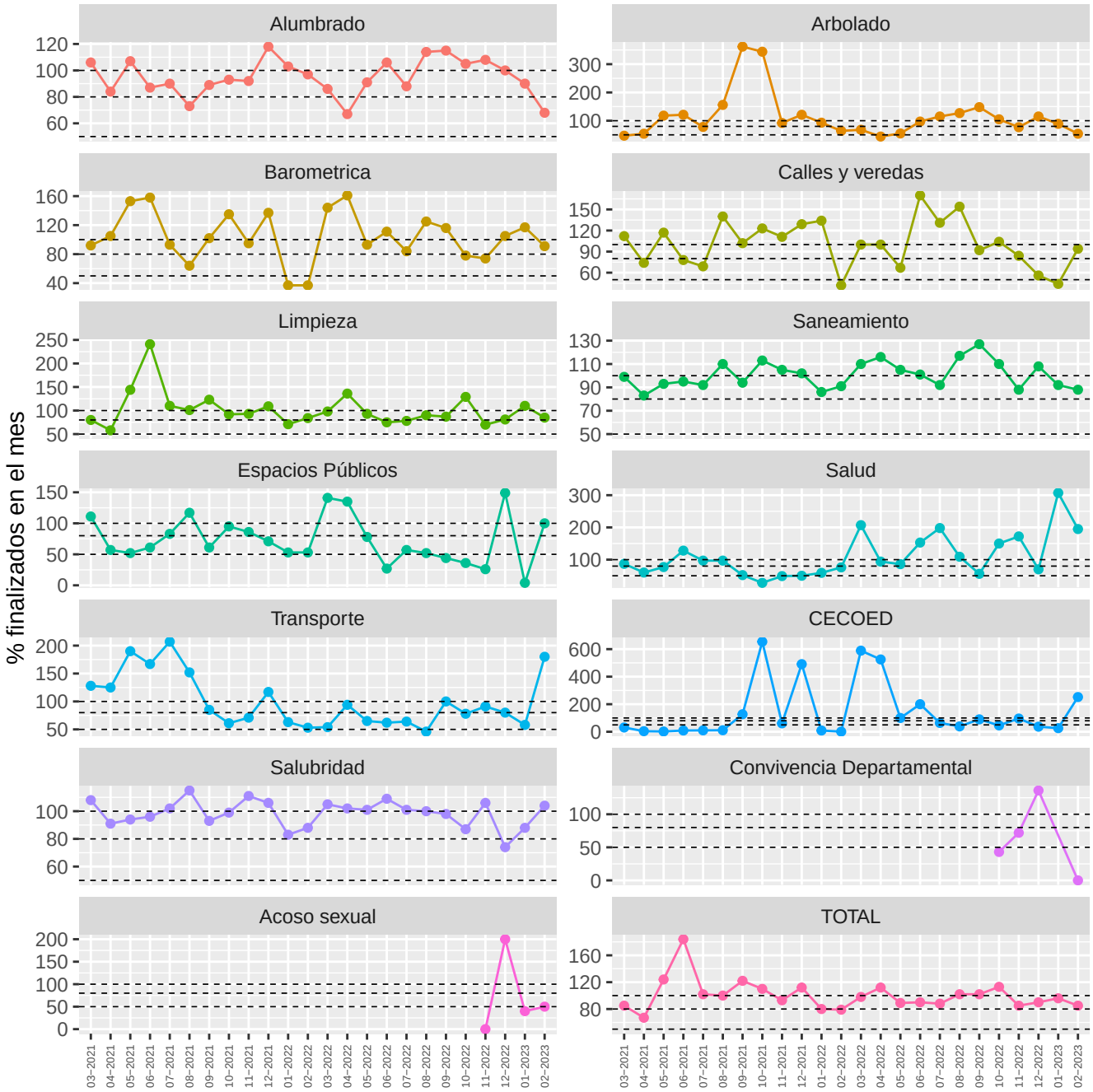


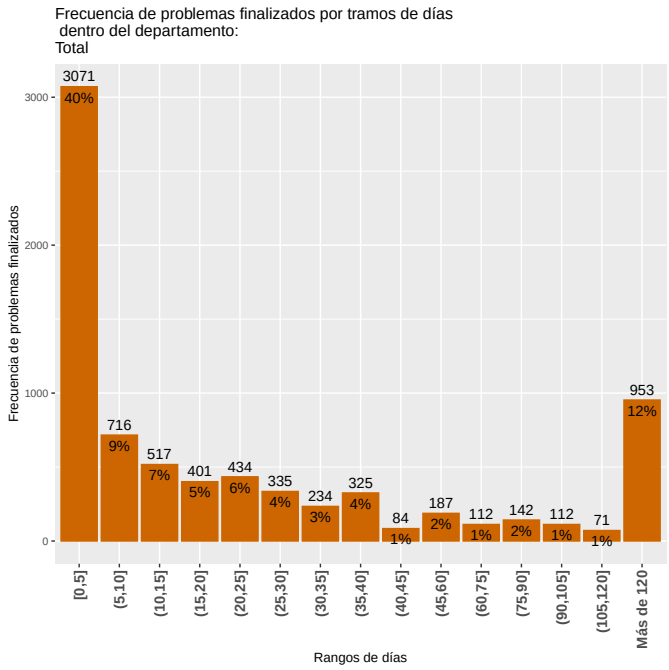
Figura 4: Evolución para los últimos 24 meses de la proporción de problemas finalizados con respecto al número de problemas que ingresaron dentro de cada mes. (Indicador definido en la ecuación 1)

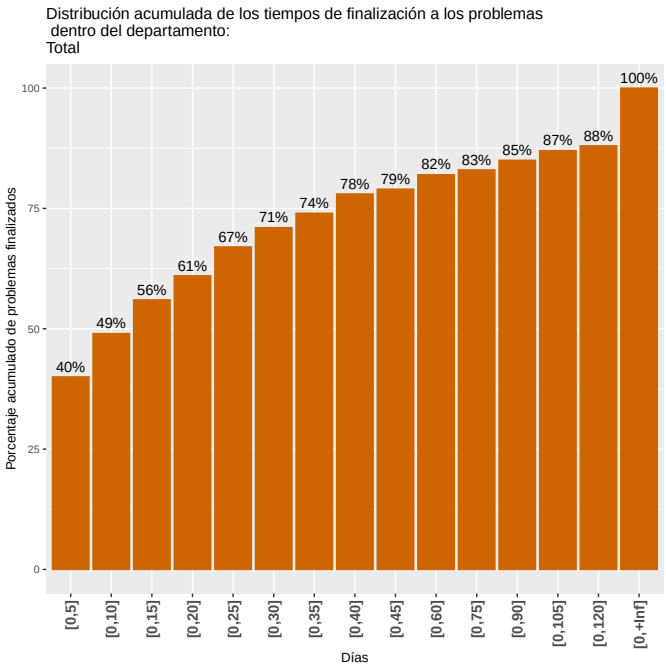


4 Tiempos de demora de los problemas finalizados para el mes actual

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 (01/02/2023 al 28/02/2023), 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.





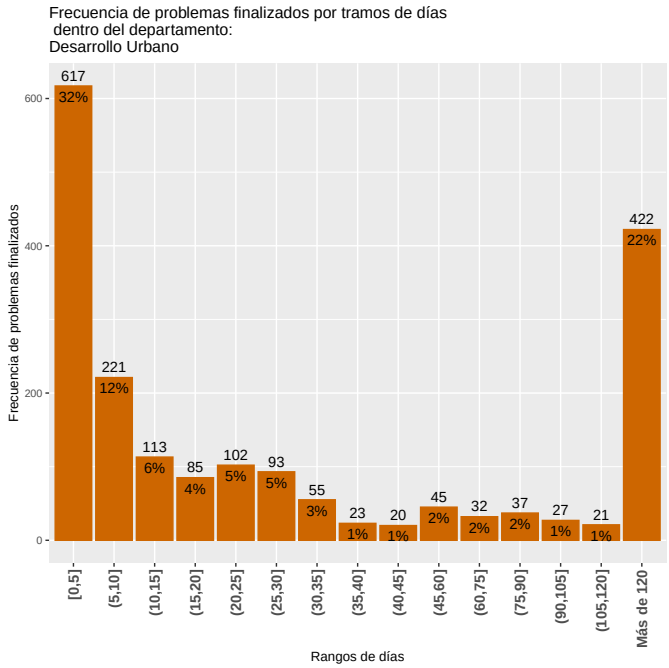
4.1 Tiempos de demora de los problemas finalizados por departamento

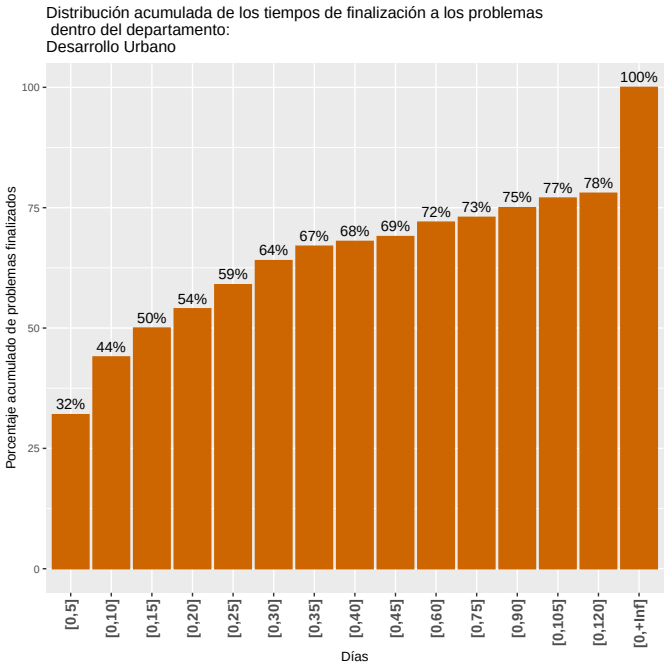
El cuadro 7 resume la distribución acumulada de los problemas finalizados por departamento. Del mismo, se desprenden las cantidades de días que se demoró para finalizar determinado porcentaje de problemas (mínimo, 1er Cuartil 25%, Mediana 50%, media, 3er Cuartil 75% y máximo) así como el total de los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

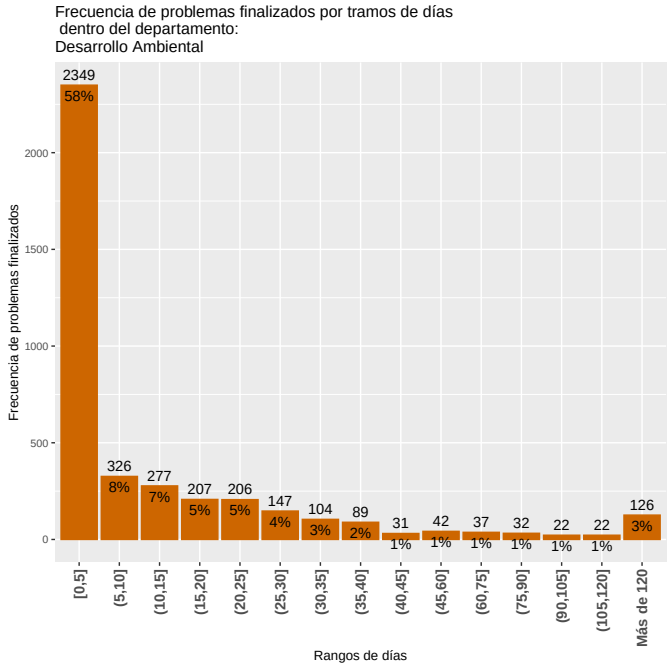
Departamentos	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Desarrollo Ambiental	0	1	3	25	17	2236	4017
Desarrollo Social	0	14	85	217	255	2412	621
Desarrollo Urbano	0	3	16	128	84	2556	1913
Movilidad	0	16	34	90	108	1295	619
Municipios	3	21	28	123	48	3907	160
Secretaria General	0	18	36	30	37	60	364
Total	0	2	11	74	36	3907	7694

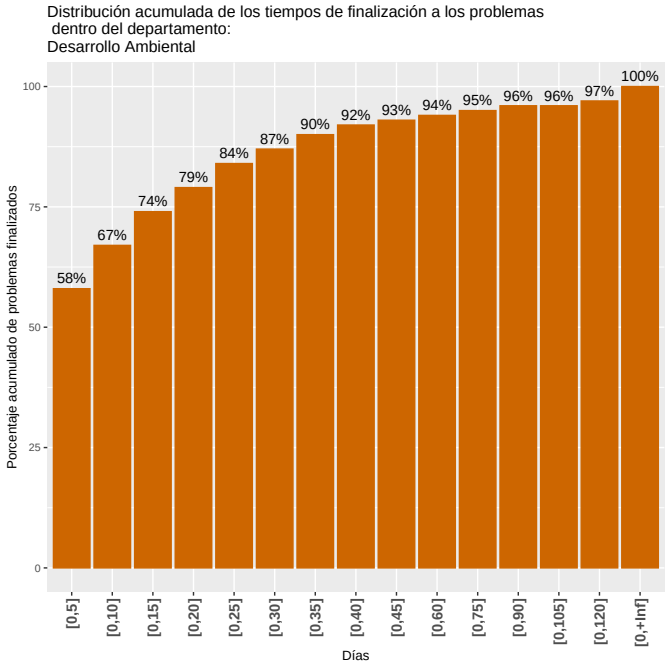
4.1.1 Desarrollo urbano



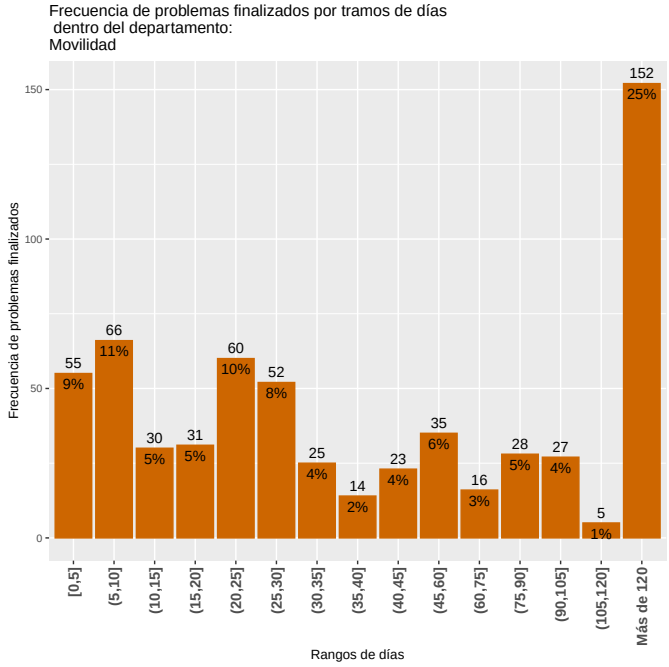


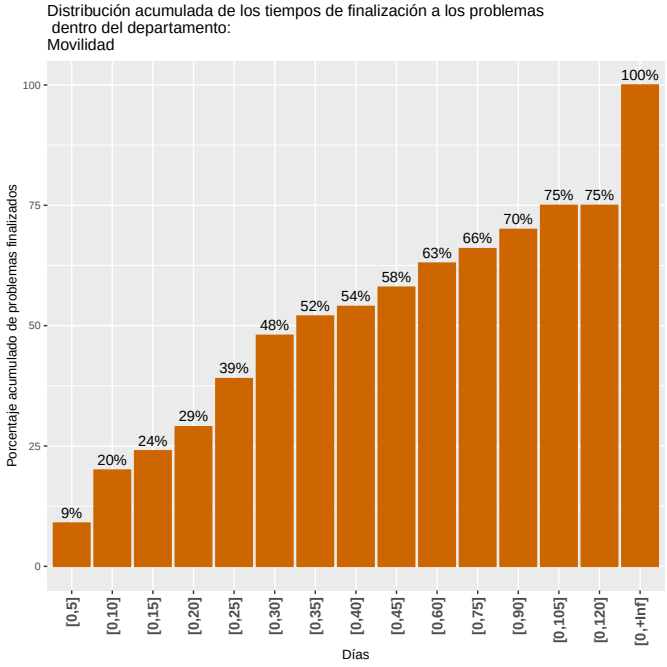
4.1.2 Desarrollo ambiental



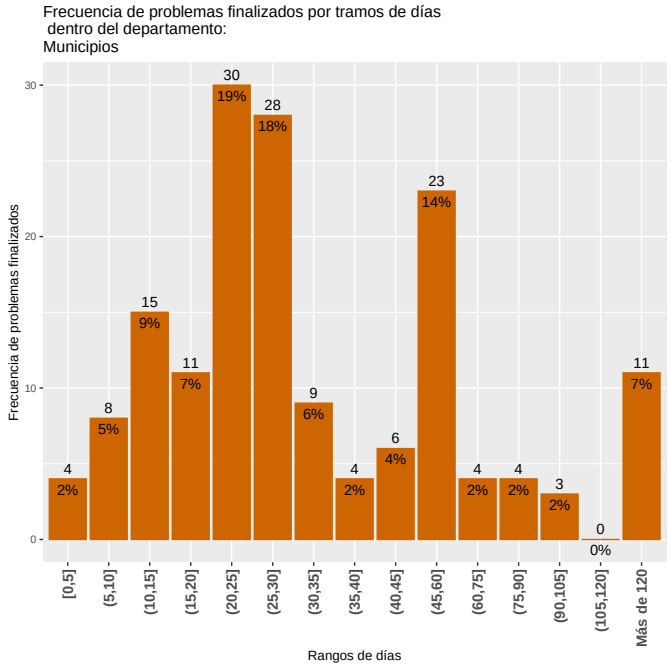


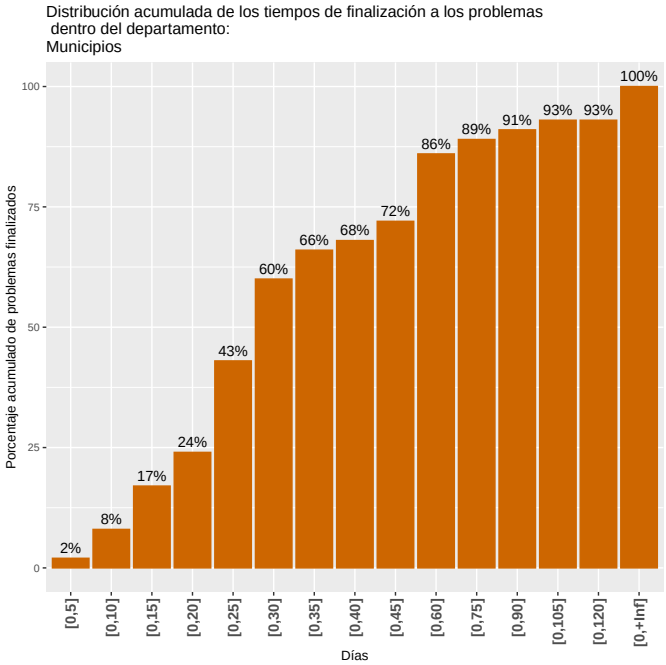
4.1.3 Movilidad





4.1.4 Municipios





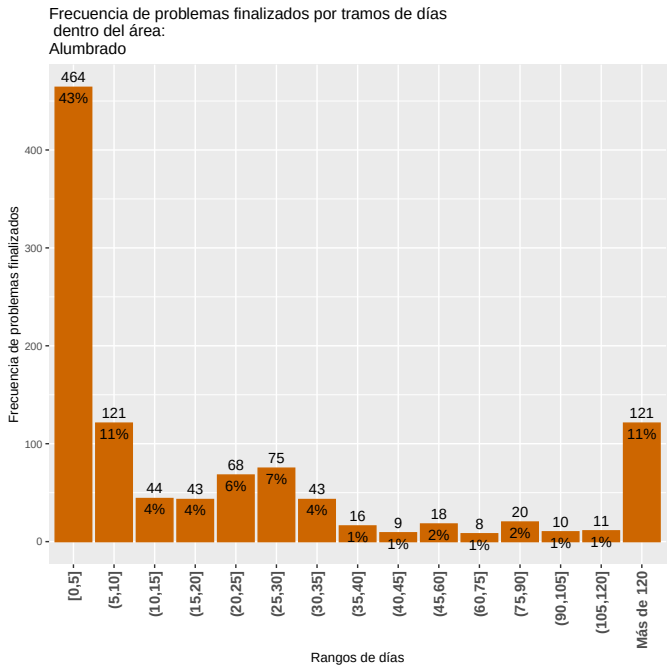
4.2 Tiempos de demora de los problemas finalizados por área

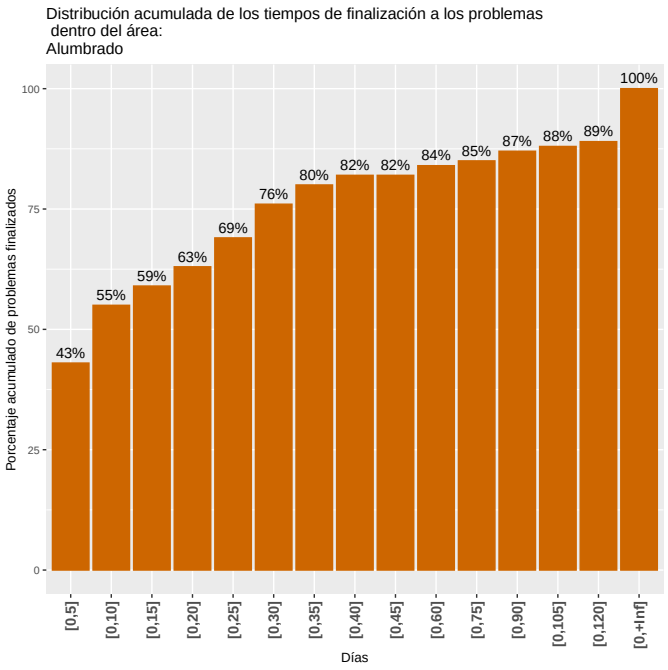
La lectura del cuadro 8 se realiza de igual manera que en la sección 4.1.

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

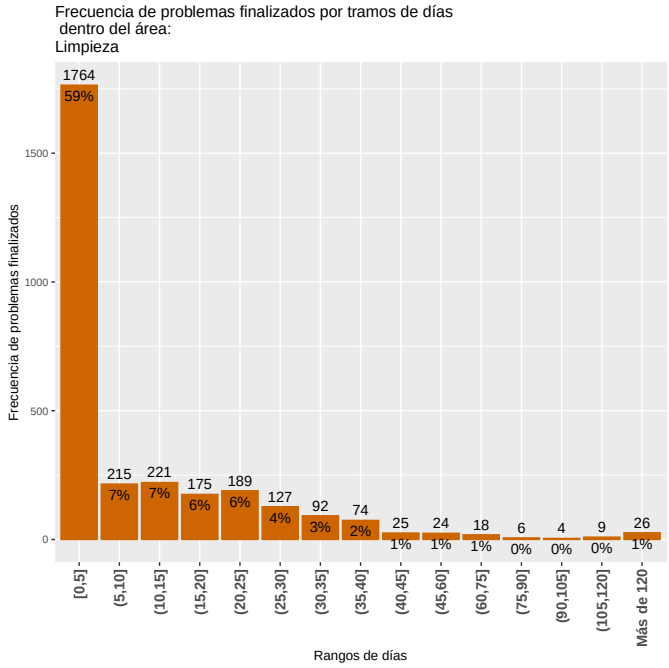
Área	Mínimo	1er Cuartil	Mediana	Media	3er Cuartil	Máximo	Total problemas
Acoso sexual	13	18	22	20	23	24	4
Alumbrado	0	2	7	44	30	897	1071
Arbolado	0	9	84	314	370	2556	595
Barometrica	3	21	28	123	48	3907	160
Calles y veredas	0	7	18	61	57	1295	236
CECOED	0	18	36	30	37	60	360
Espacios Publicos	0	4	12	54	31	890	145
Limpieza	0	1	3	17	16	2236	2969
Salubridad	2	7	10	12	14	60	189
Salud	0	82	151	307	414	2412	432
Saneamiento	0	1	3	49	21	1835	1048
Transporte	0	22	42	94	176	1095	485
Total	0	2	11	74	36	3907	7694

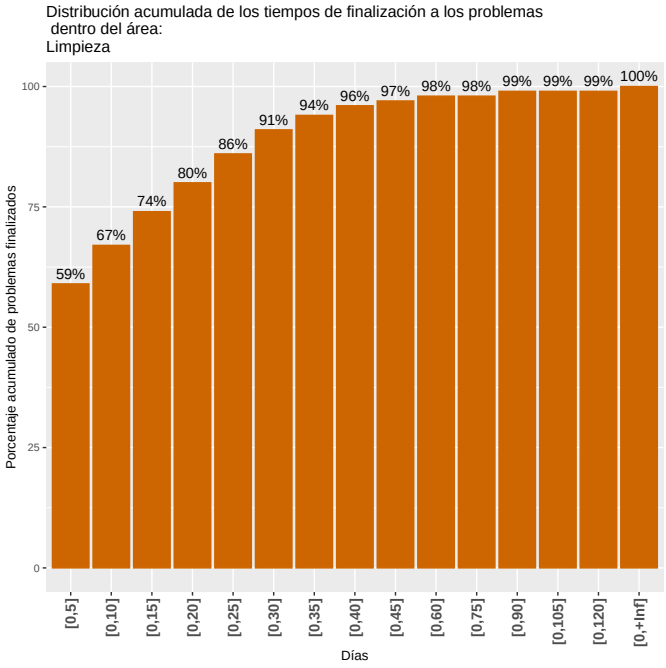
4.2.1 Alumbrado



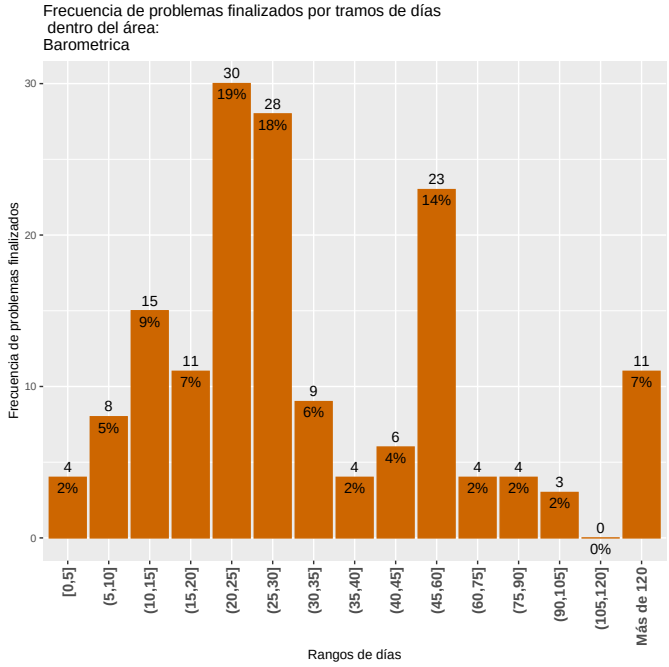


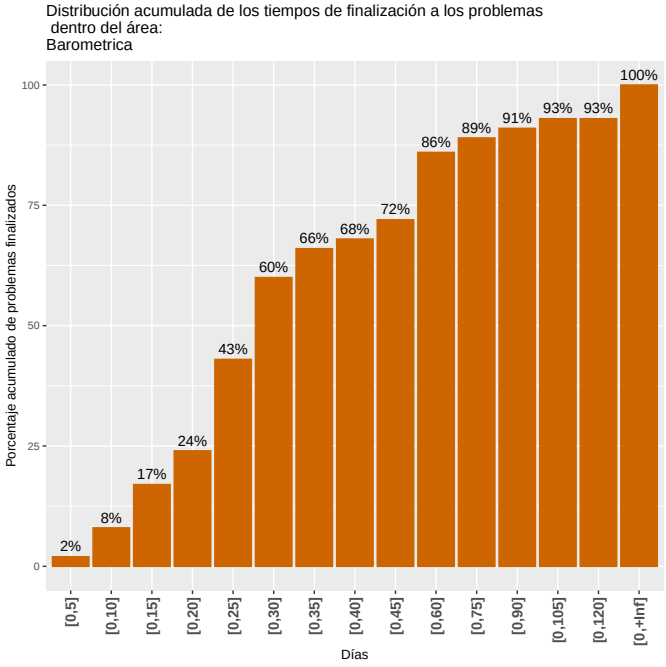
4.2.2 Limpieza



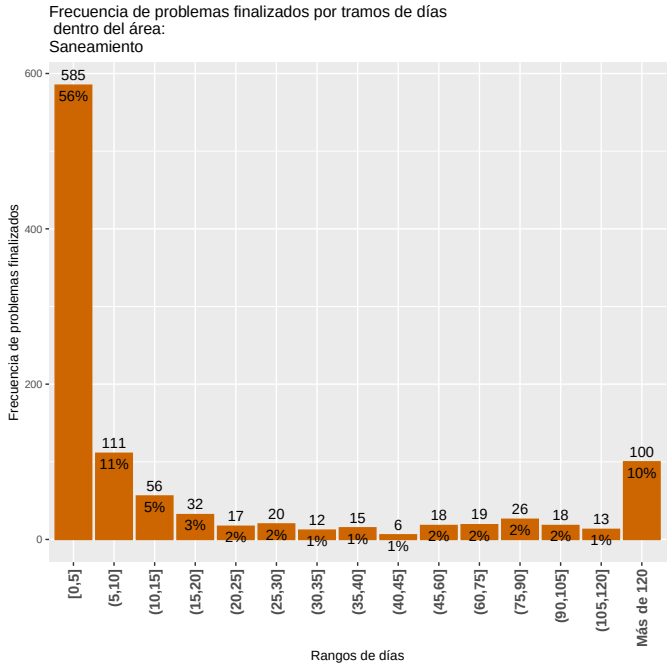


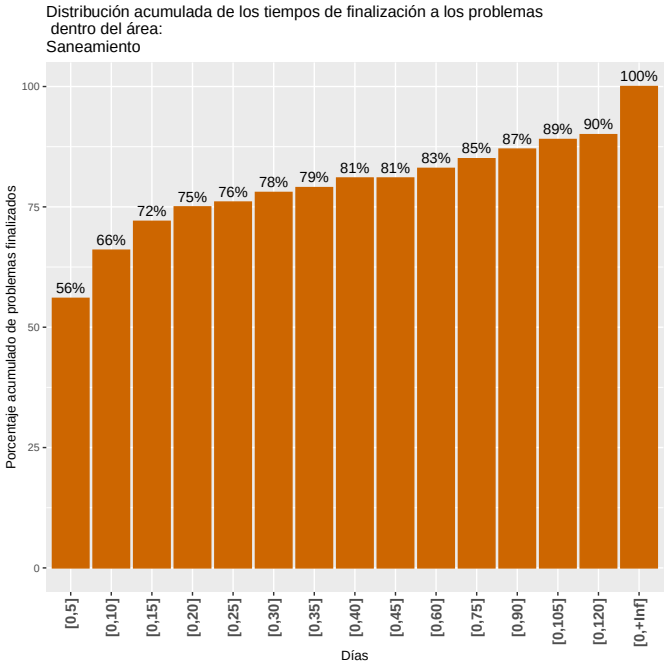
4.2.3 Barométrica



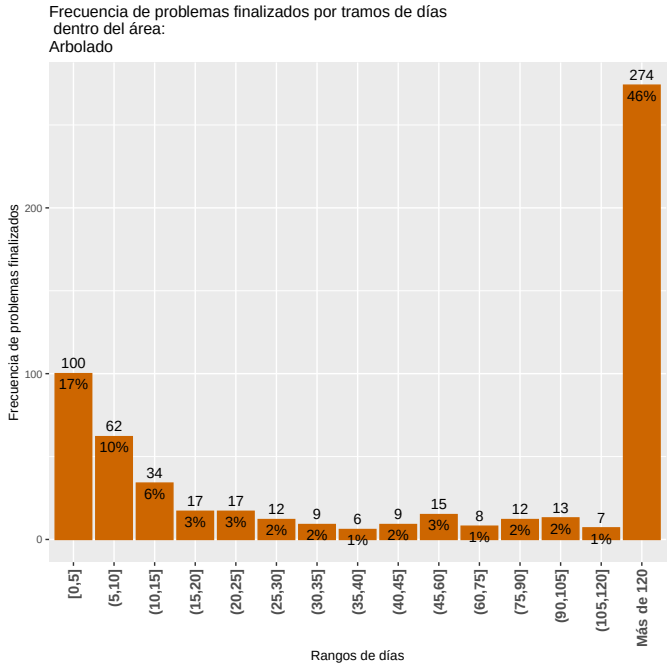


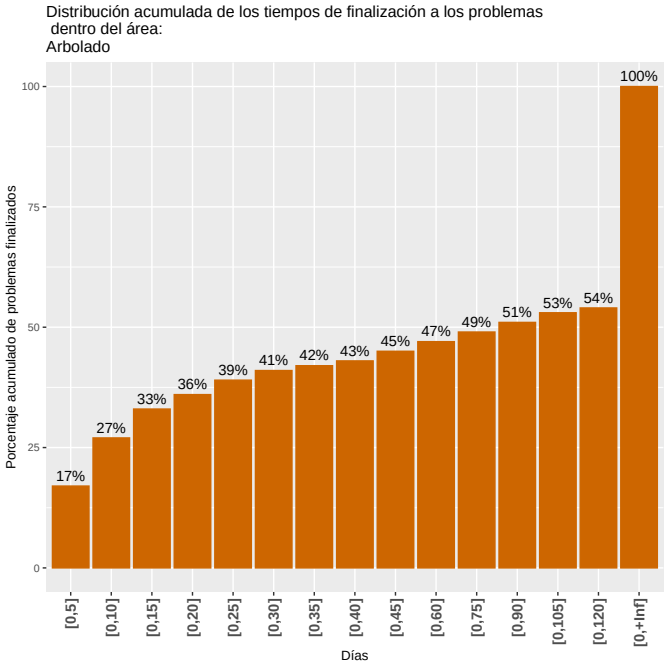
4.2.4 Saneamiento



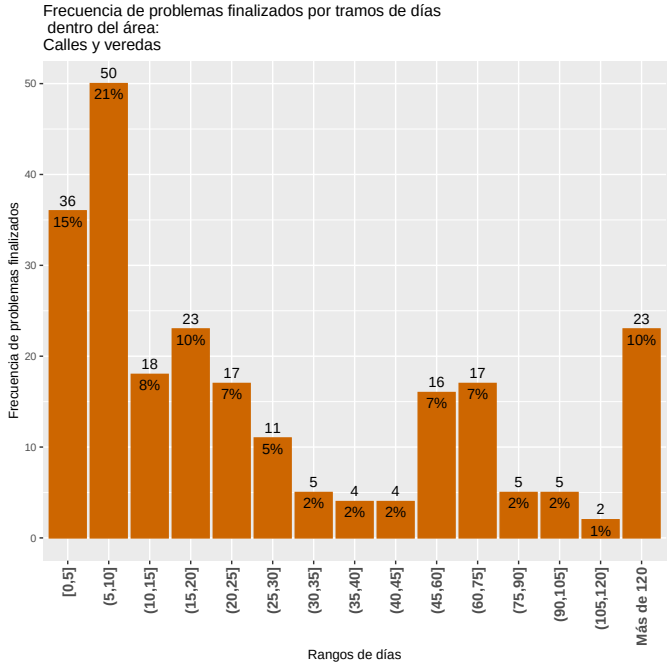


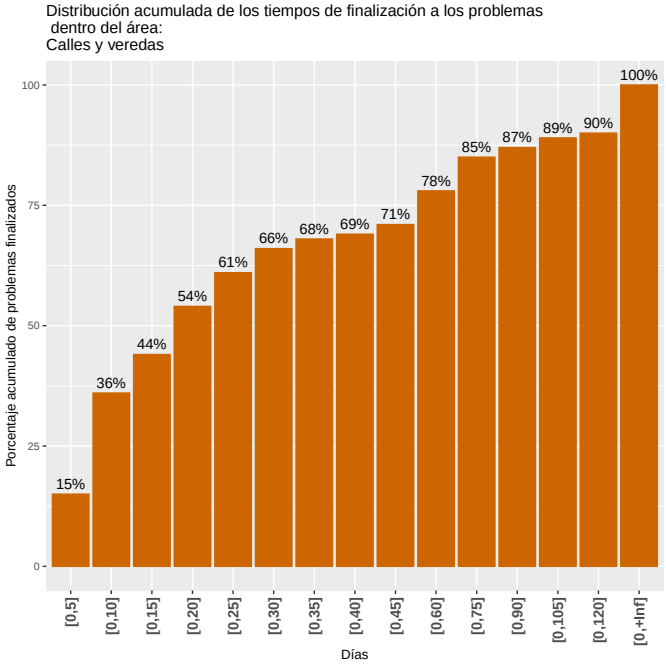
4.2.5 Arbolado



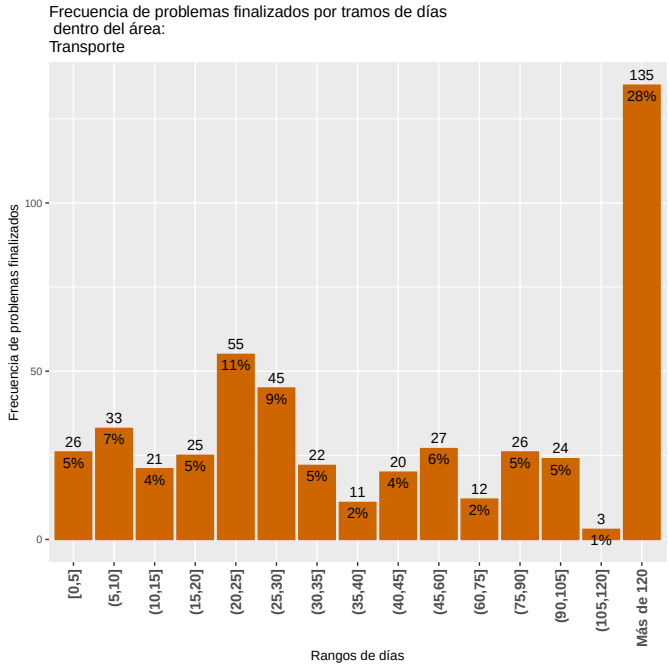


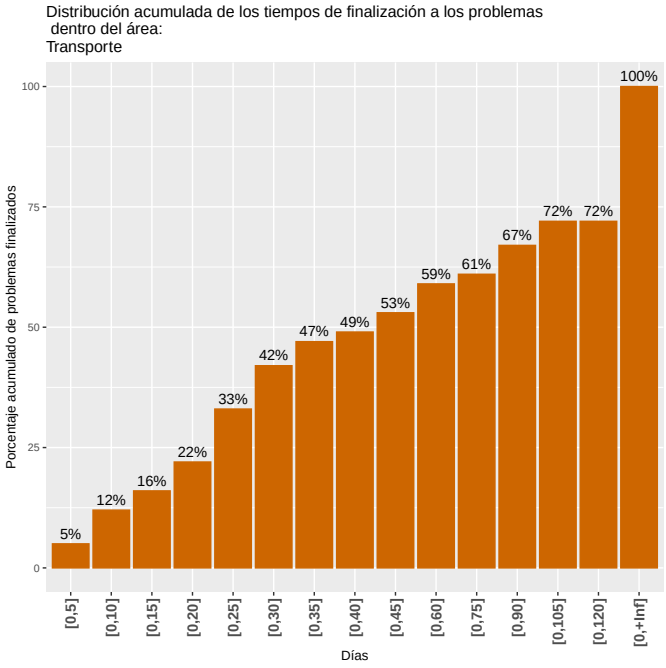
4.2.6 Calles y veredas



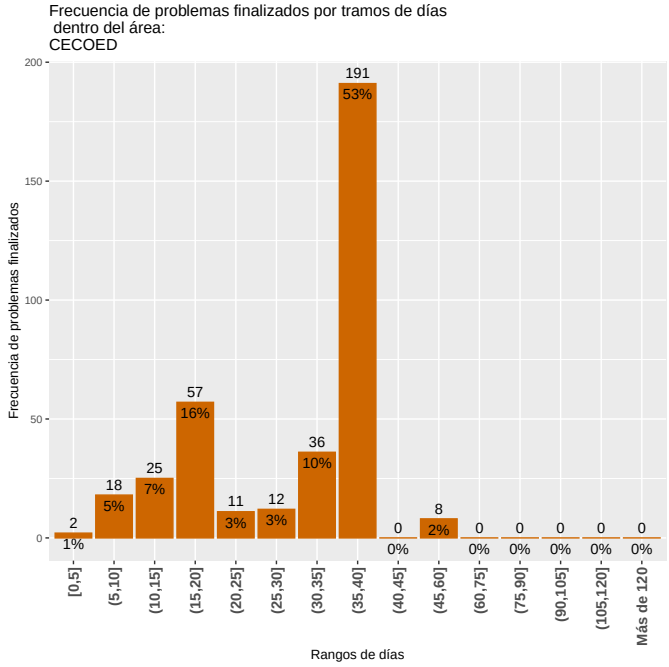


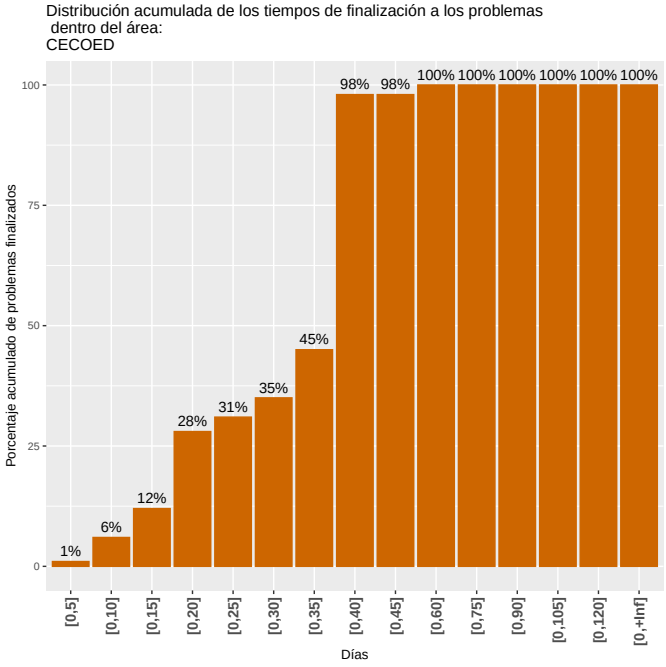
4.2.7 Transporte



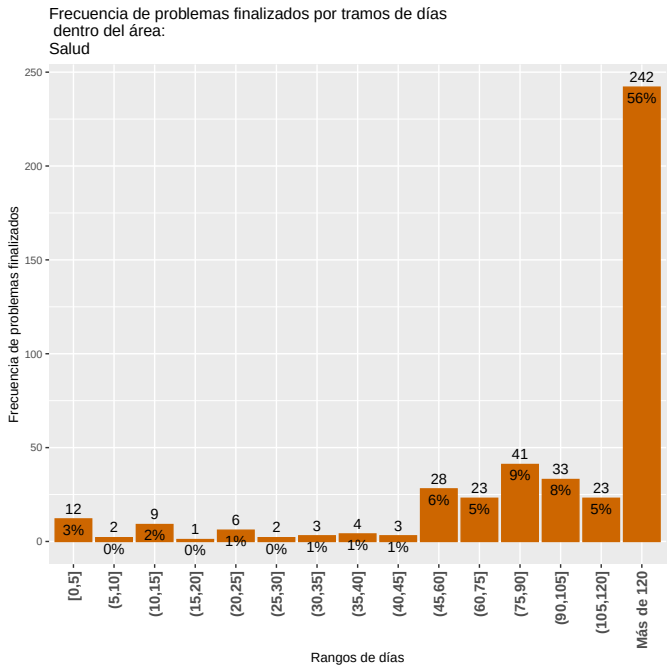


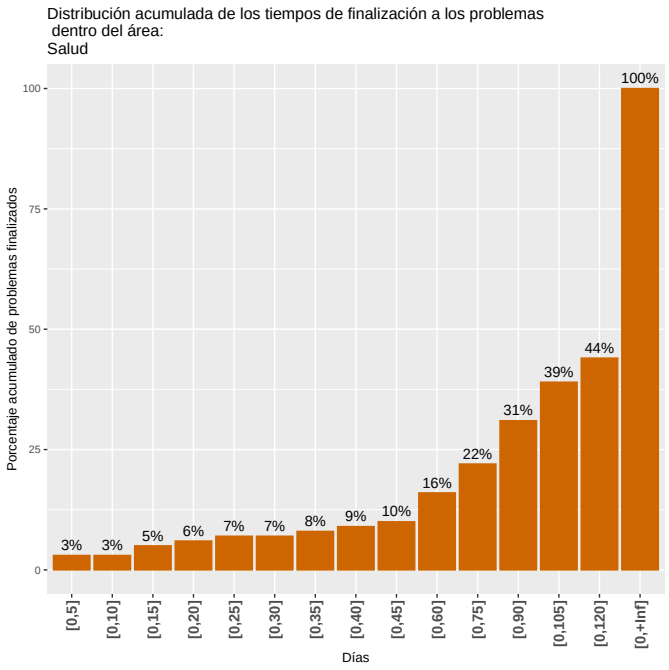
4.2.8 CECOED



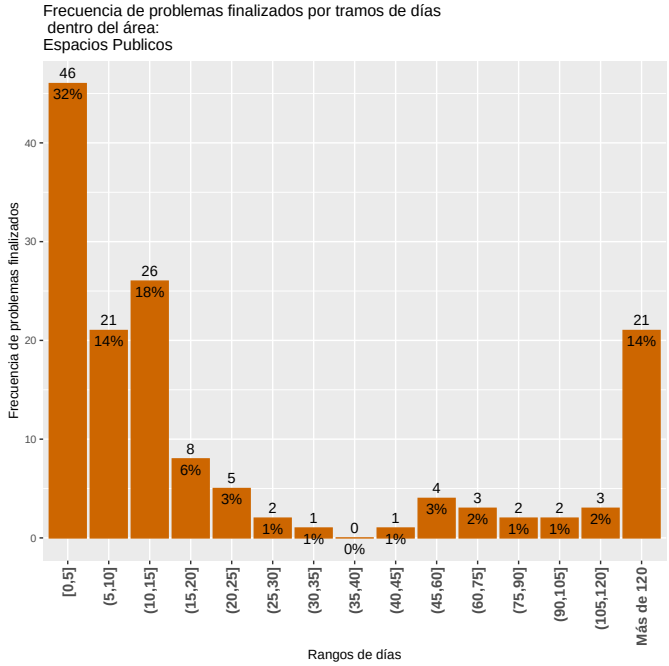


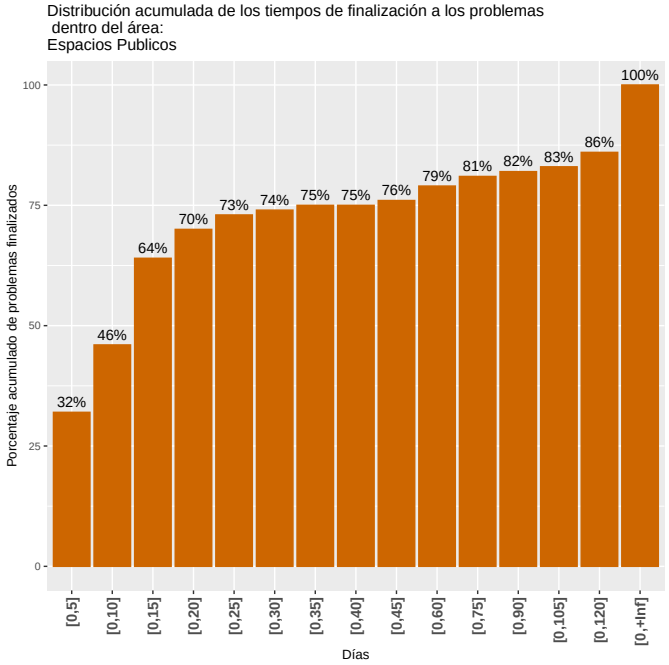
4.2.9 Salud



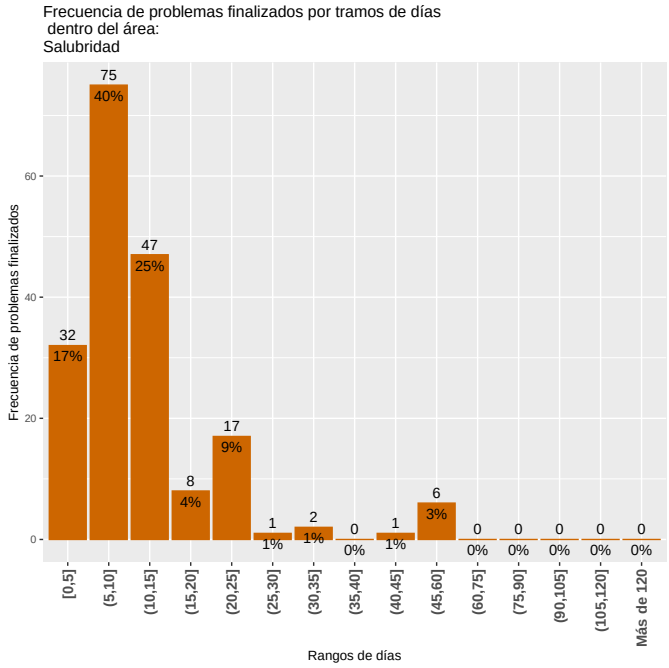


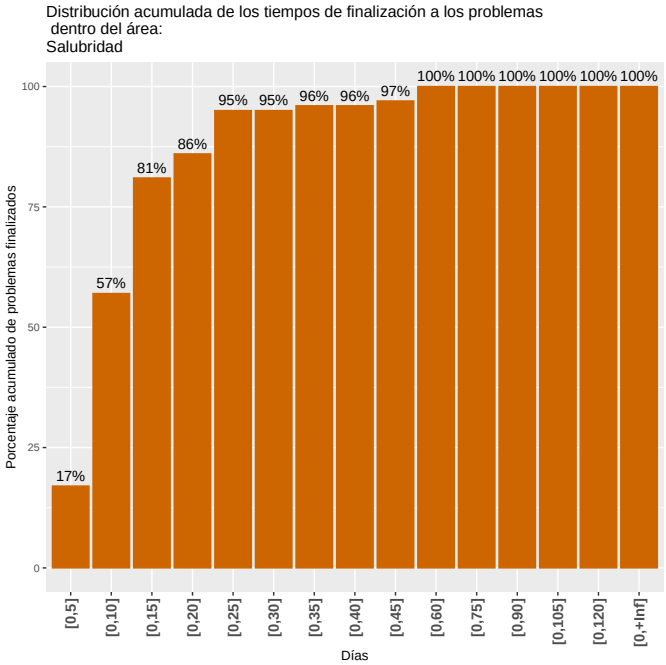
4.2.10 Espacios Públicos





4.2.11 Salubridad

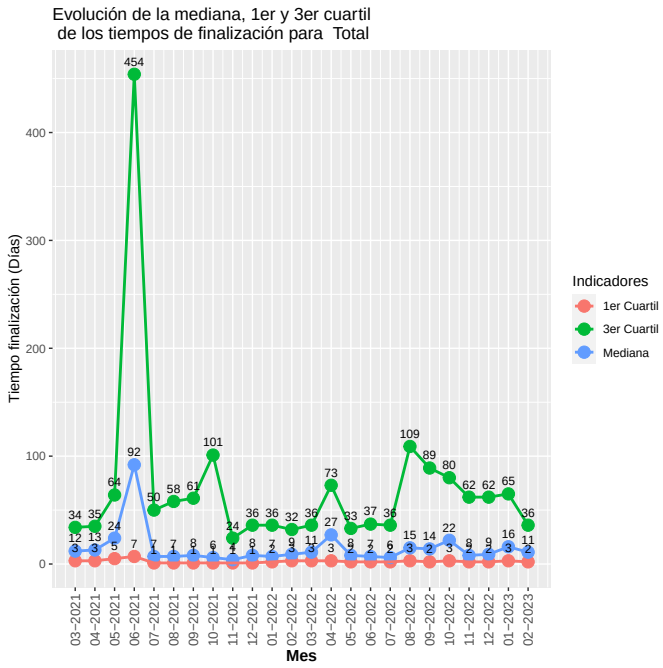


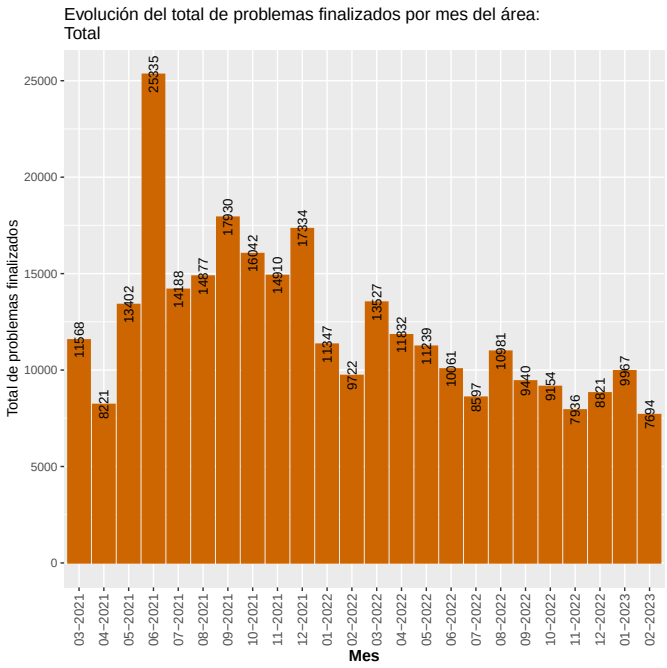


5 Evolución de los problemas finalizados y los tiempos de demora en este año

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

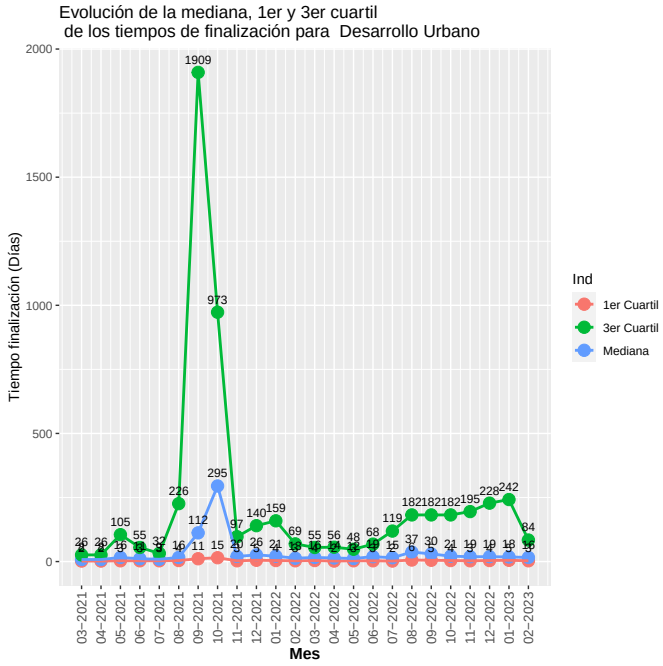
En el gráfico a la izquierda se muestra la evolución, mes a mes, de la cantidad de días que se demora para lograr cierto porcentaje de los problemas finalizados, puntualmente se muestra la evolución del primer cuartil (esto es, la cantidad de días que demoraron en resolverse el 25% de los problemas),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

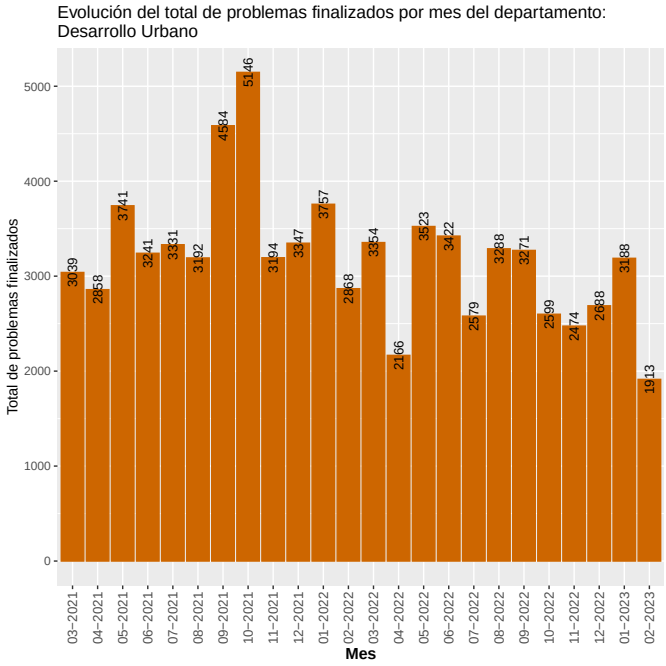




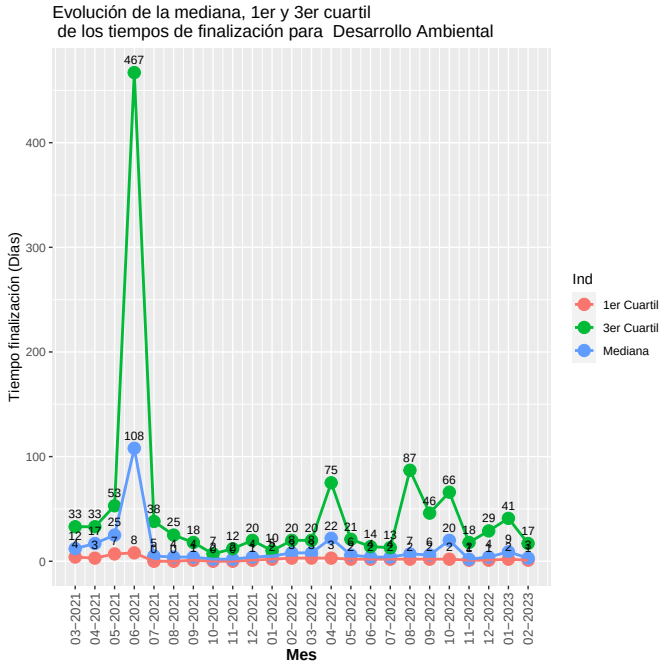
5.1 Evolución de los tiempos de demora por departamento

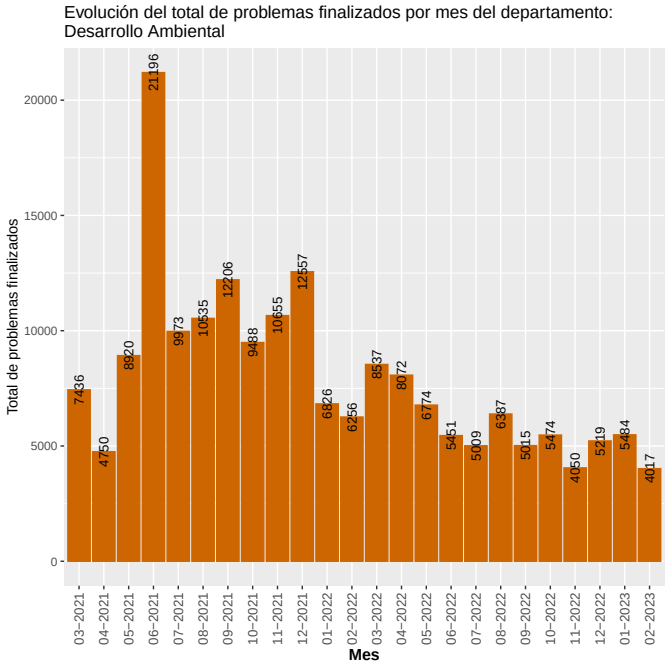
5.1.1 Desarrollo Urbano



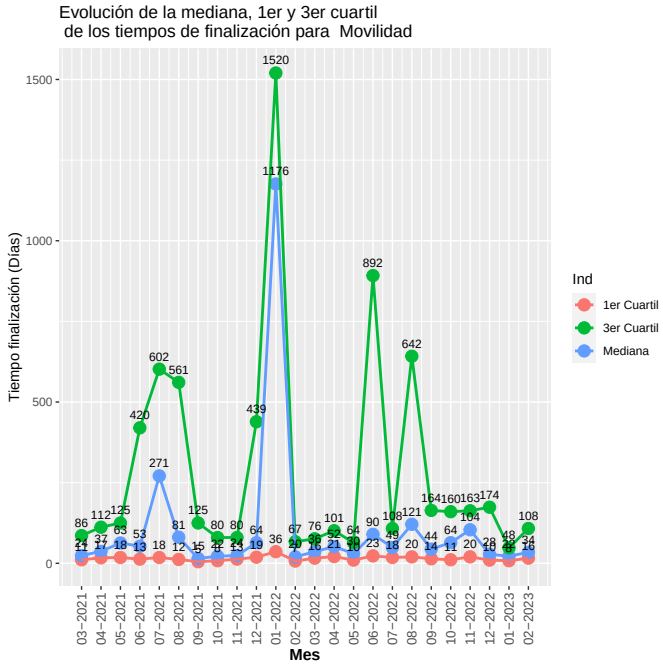


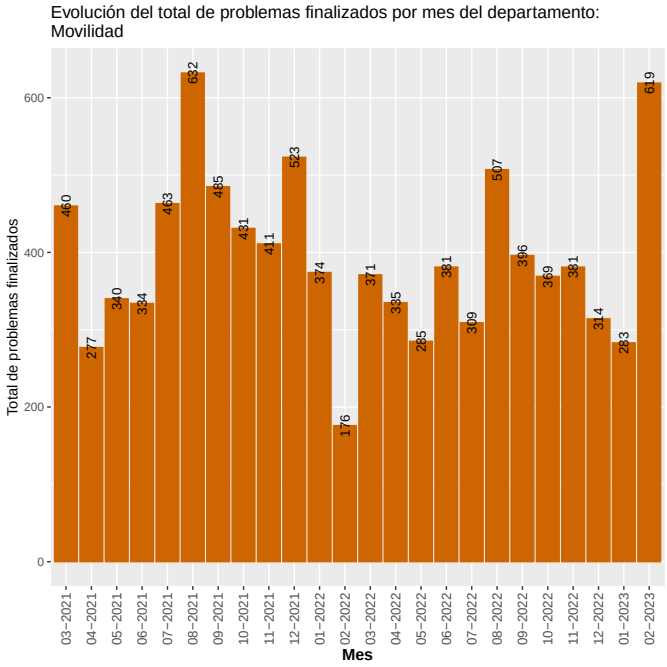
5.1.2 Desarrollo Ambiental



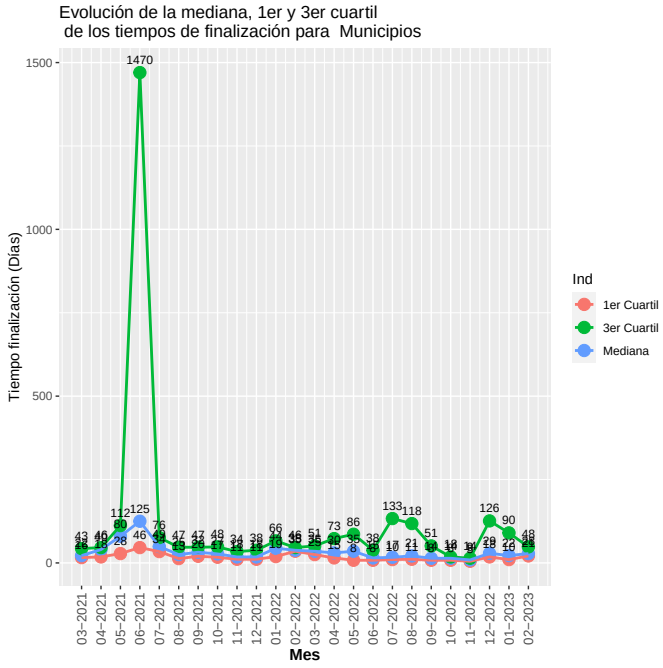


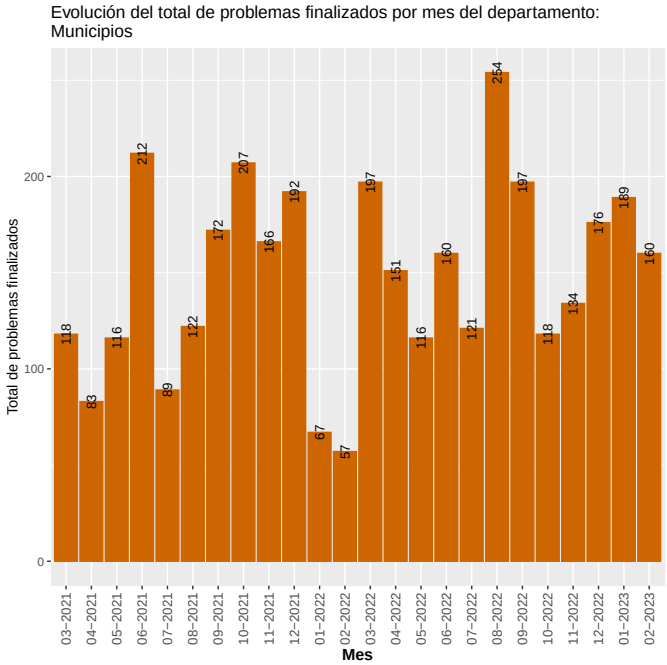
5.1.3 Movilidad





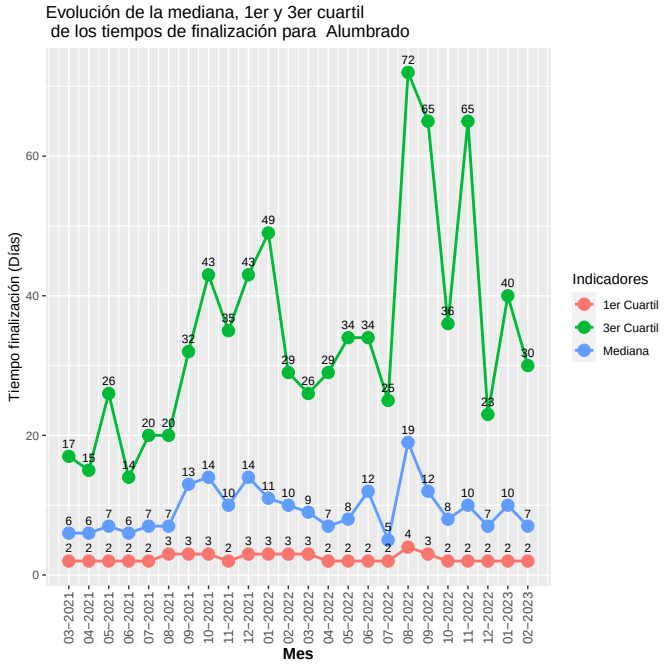
5.1.4 Municipios

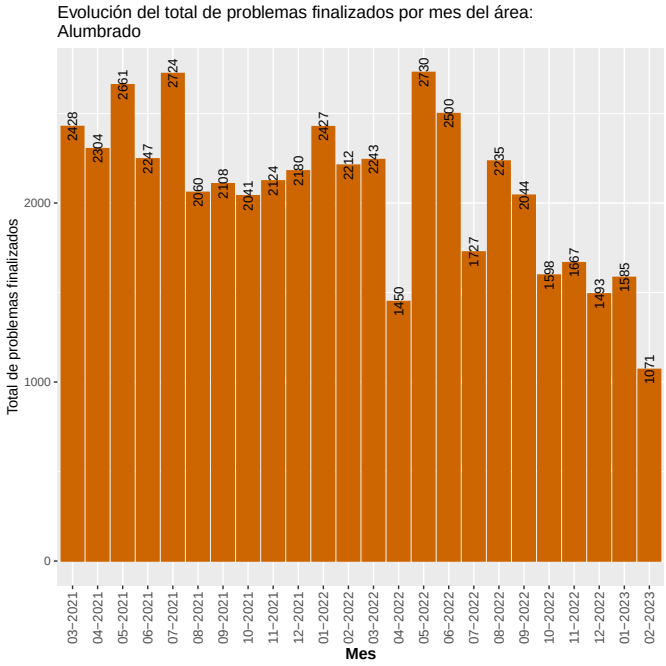




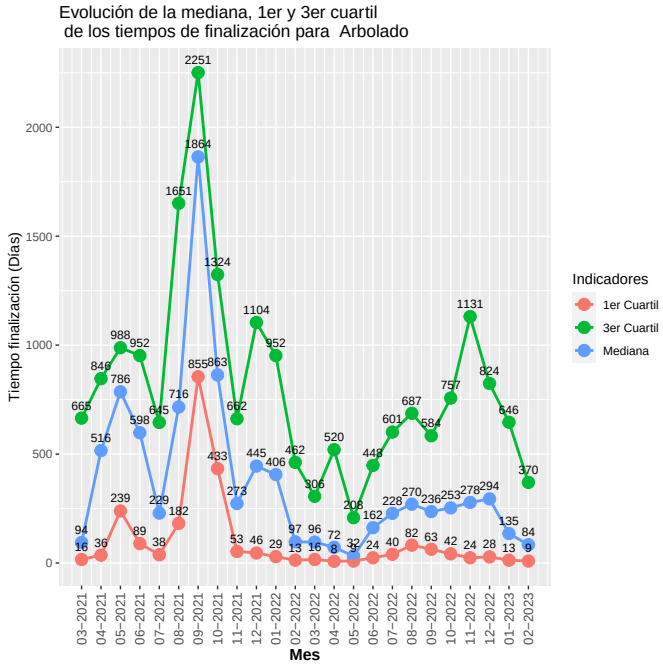
5.2 Evolución de los tiempos de demora por área

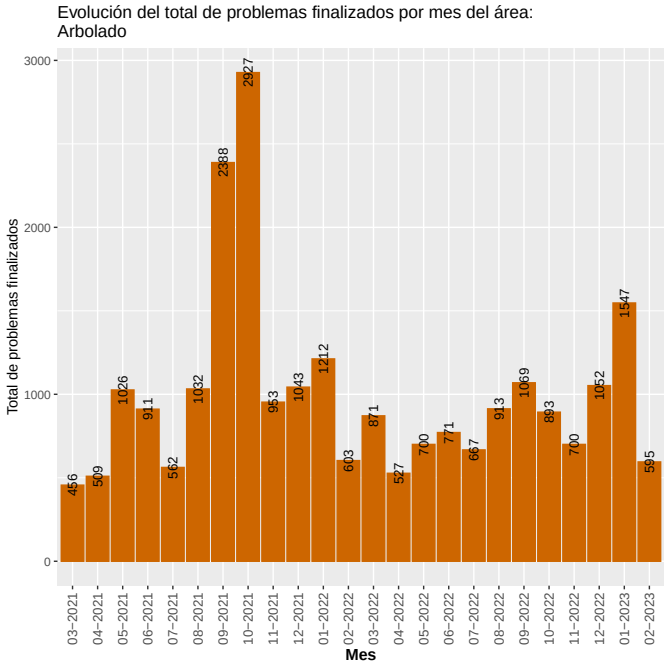
5.2.1 Alumbrado



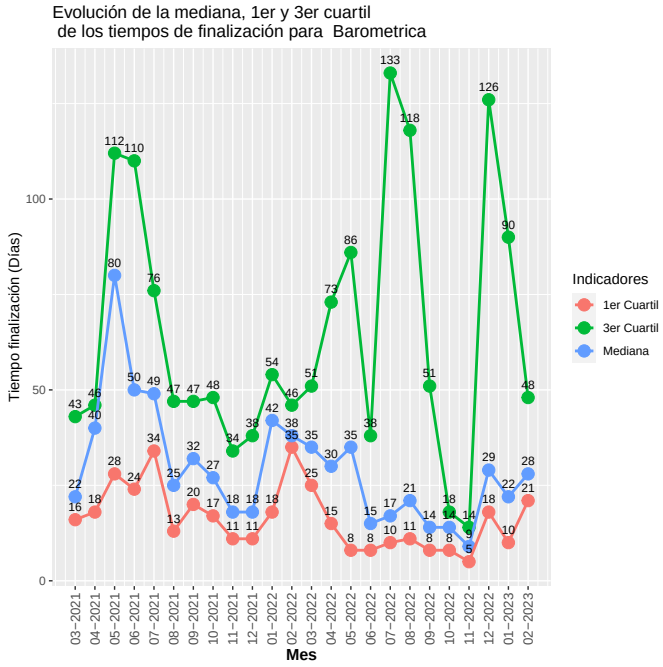


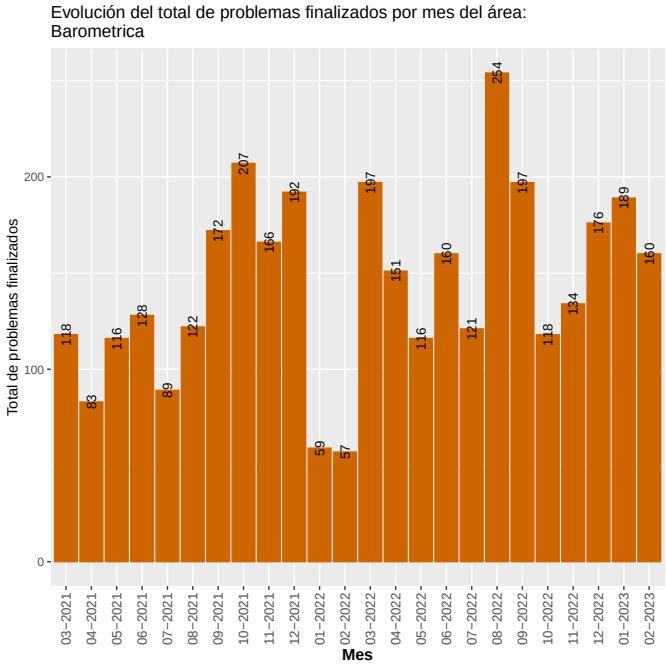
5.2.2 Arbolado



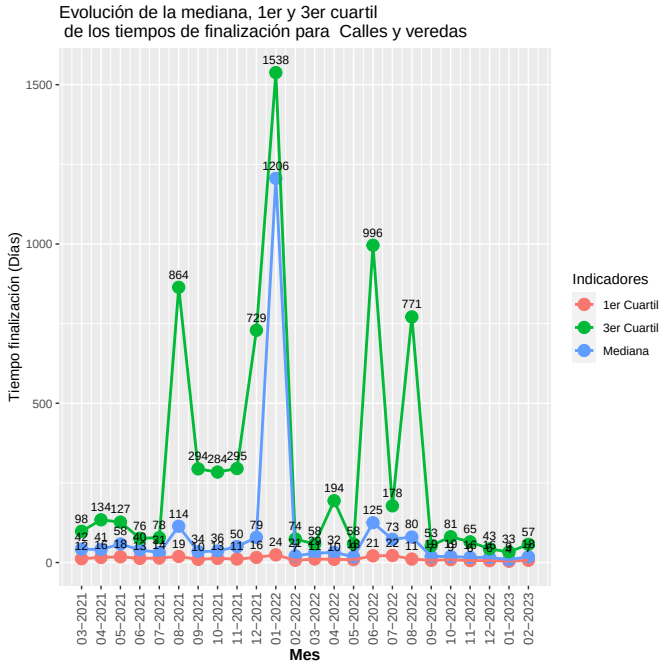


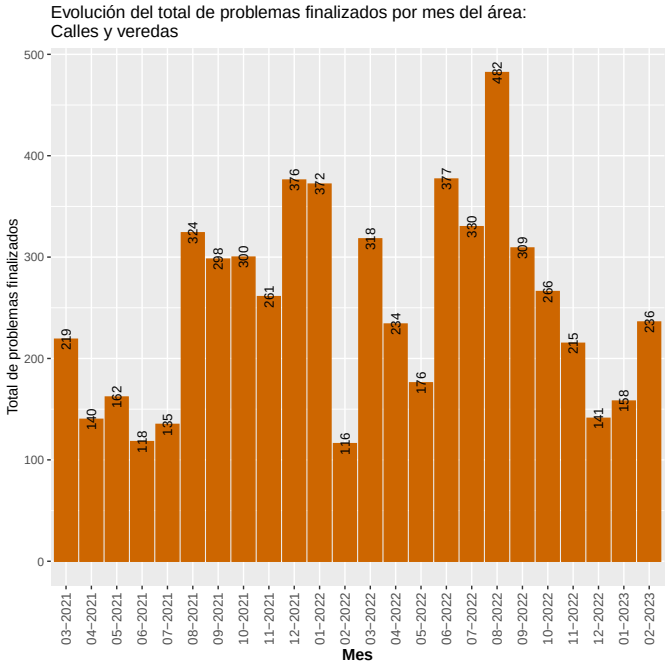
5.2.3 Barométrica



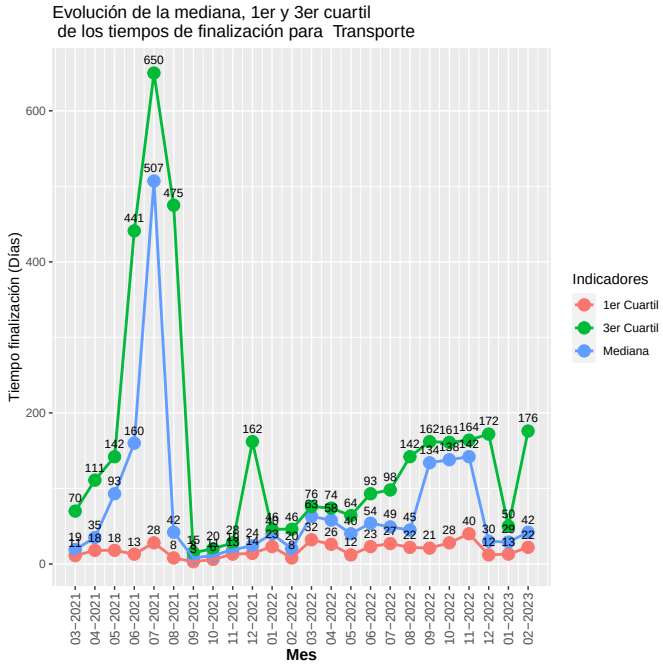


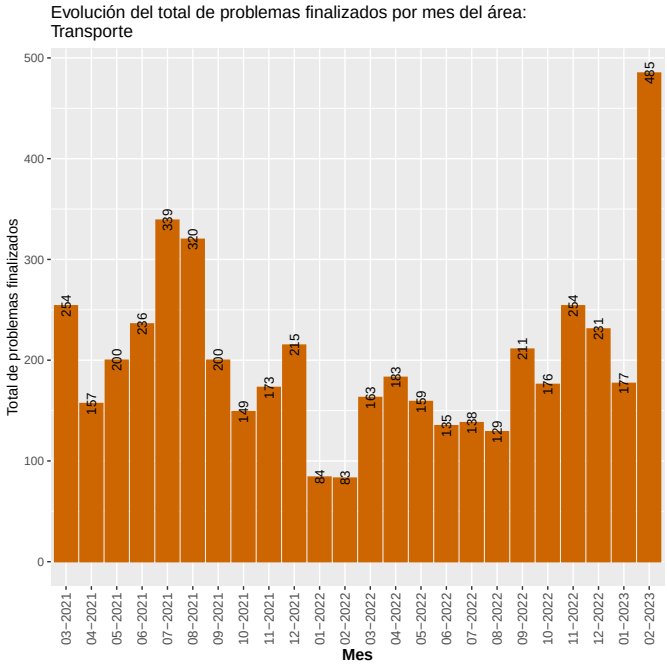
5.2.4 Calles y veredas



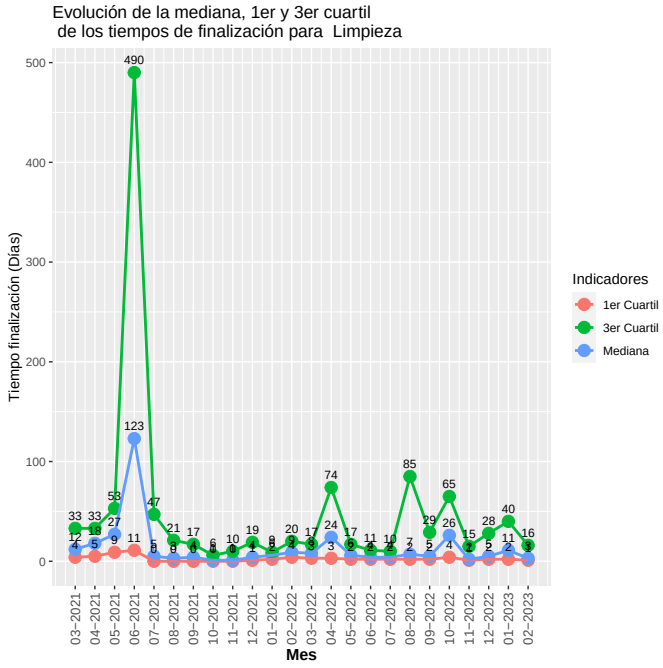


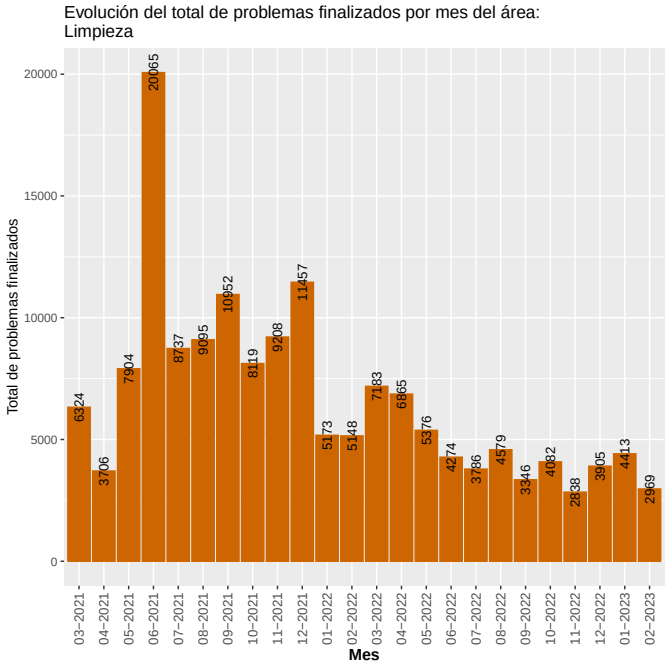
5.2.5 Transporte



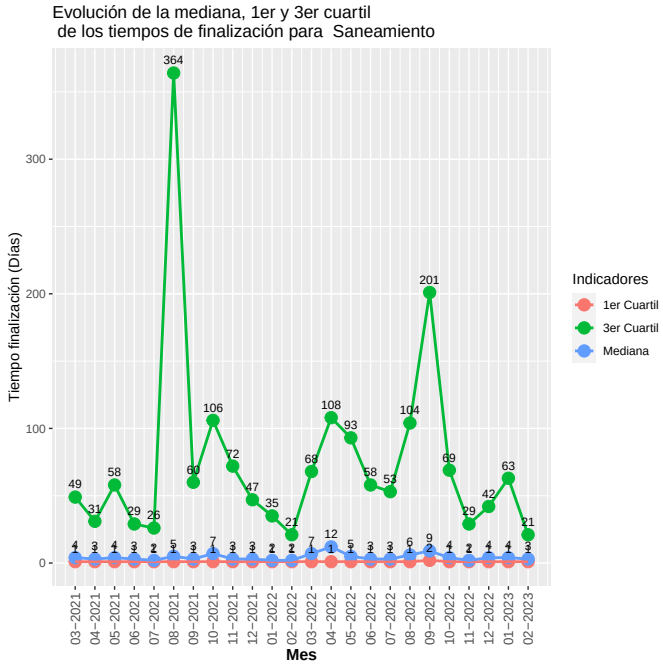


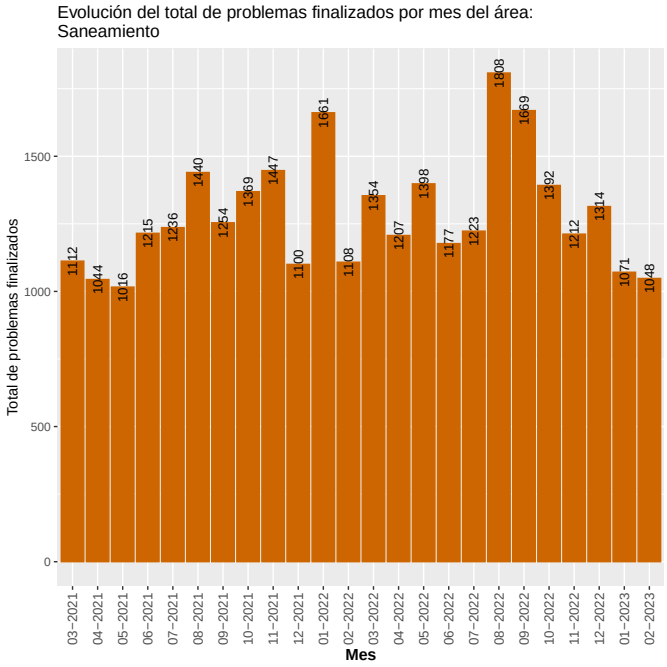
5.2.6 Limpieza



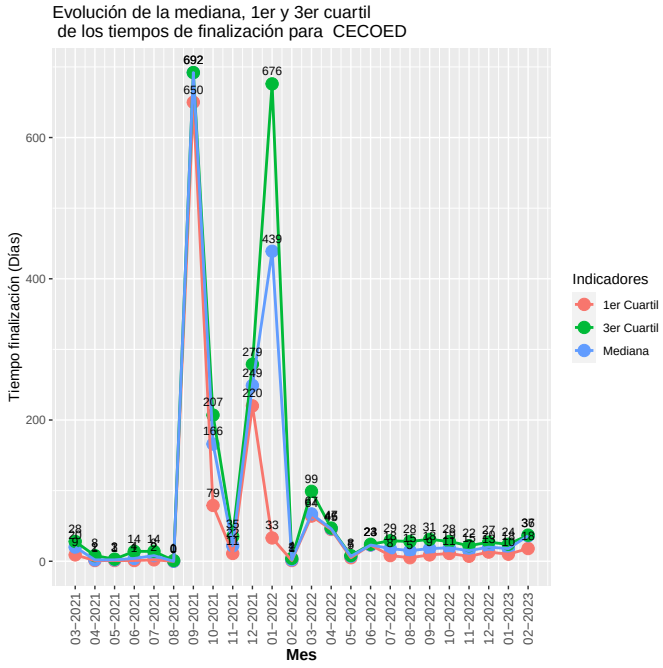


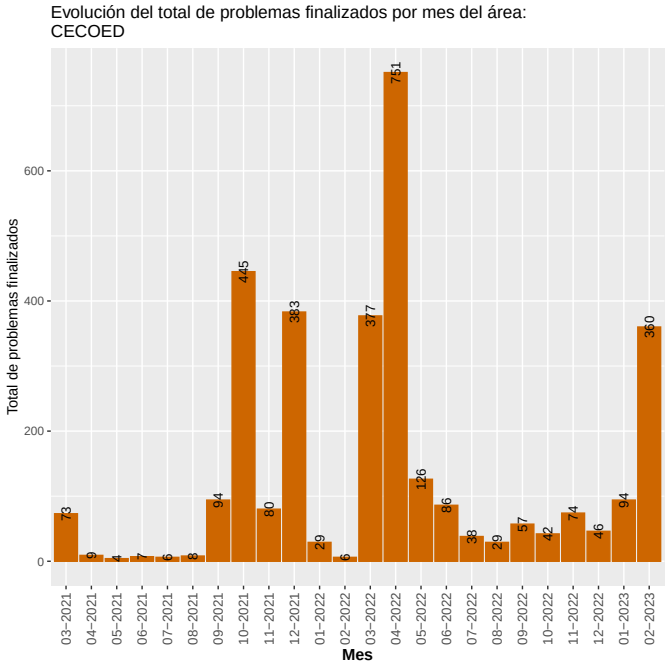
5.2.7 Saneamiento



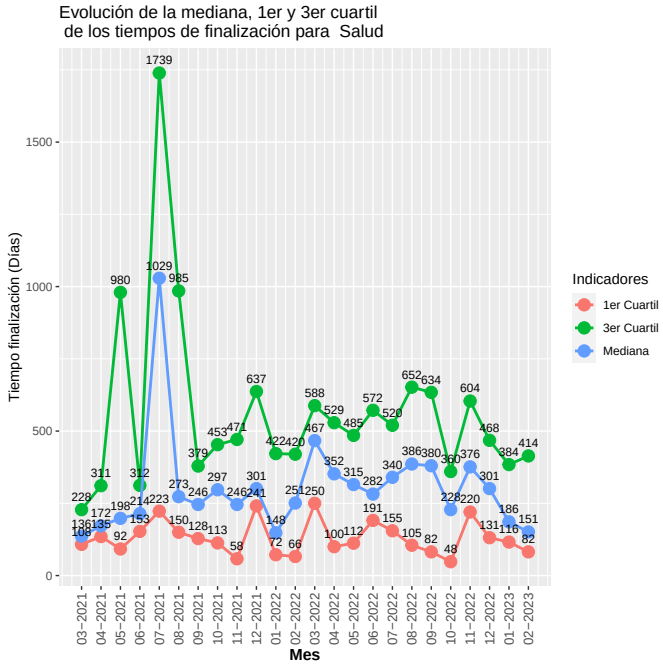


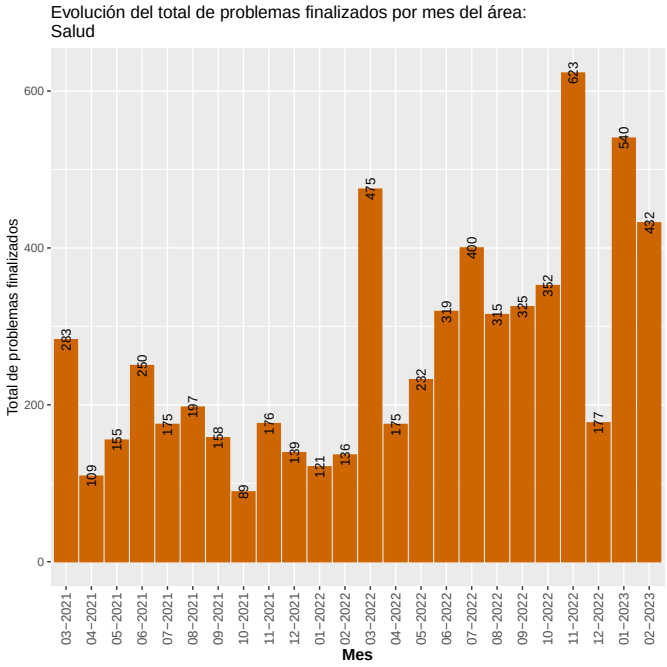
5.2.8 CECOED



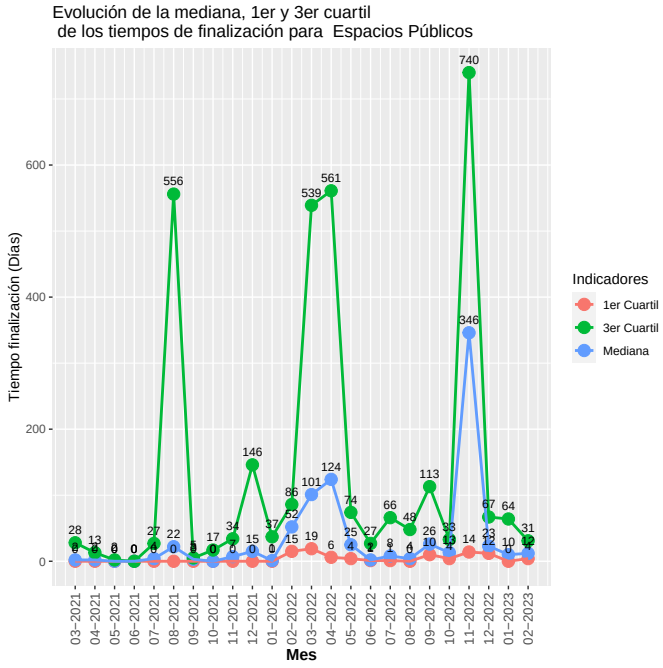


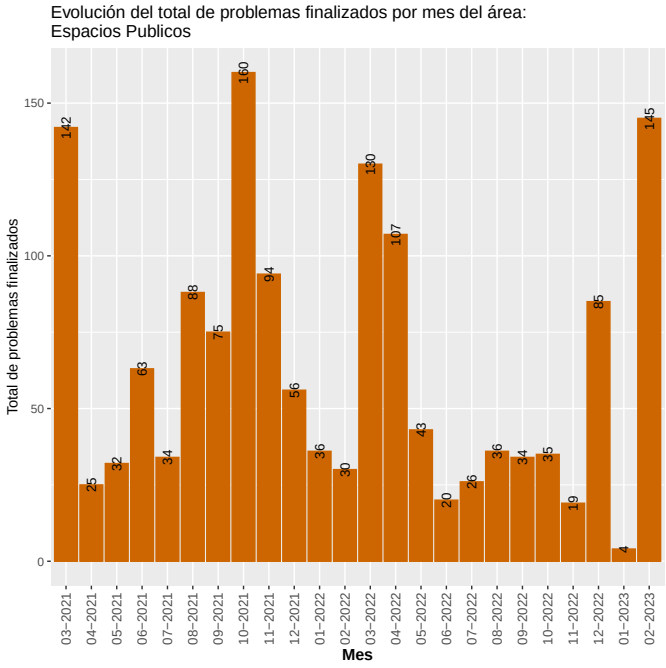
5.2.9 Salud



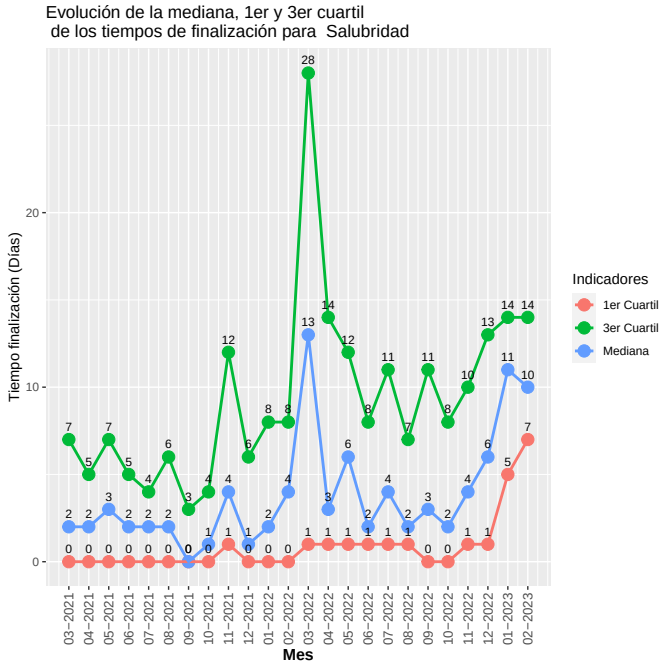


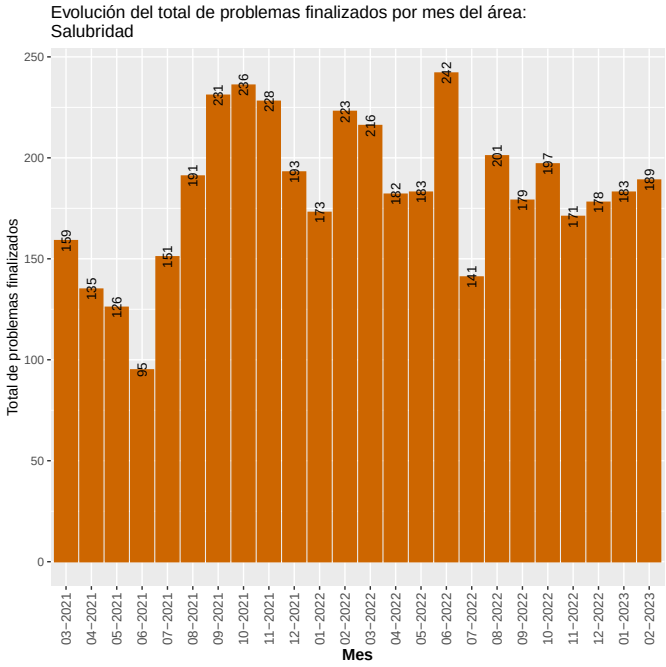
5.2.10 Espacios Públicos





5.2.11 Salubridad





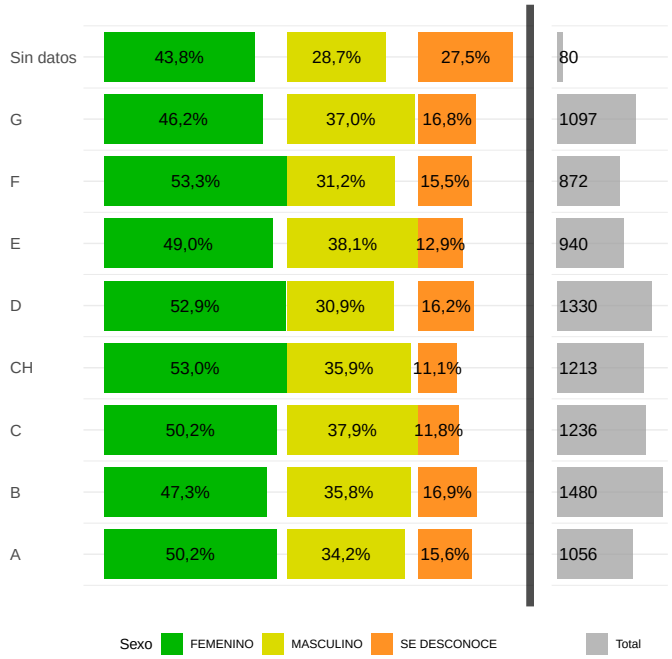
6 Reclamos SUR desagregados por sexo

En esta sección se explora para los municipios y las áreas el total de problemas generados en SUR en el período 01/02/2023 al 28/02/2023 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 01/02/2023 al 28/02/2023 se registraron 10267 problemas en el SUR, de los que se eliminaron 963 (9.4%) 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.

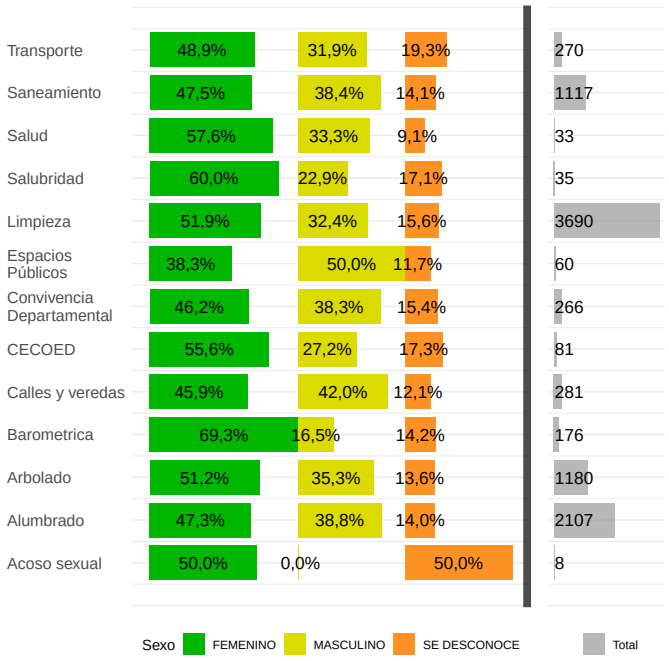
De los 9304 problemas resultantes, 4665 (50.1%) corresponden a mujeres, 3265 (35.1%) corresponden a hombres y 1374 (14.8%) sin declaración.

Figura 5: Distribución de problemas ingresados en el período 01/02/2023 al 28/02/2023 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 01/02/2023 al 28/02/2023 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.