EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE CÁCERES

INFORME DE RESULTADO DEL PROCESO DE ENCUESTACIÓN A LAS EMPRESAS

INDICE

OBJETIVO **3**

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN **4**

RESUMEN EJECUTIVO **4**

DATOS DE CLASIFICACIÓN **5**

RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE I, VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE CÁCERES **9**

RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE II, GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA PÁGINA WEB **14**

RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE III, GRADO DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MODERNIZACIÓN **17**

RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE IV, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS **21**

*

OBJETIVO

El objetivo del presente informe es poner de manifiesto al **AYUNTAMIENTO DE CÁCERES** los resultados del proceso de encuestación a la ciudadanía ***CON EL OBJETIVO DE CONOCER LAS OPINIONES DE LA ÉSTOS EN EL PROCESO DE MODERNIZACIÓN DE SUS RELACIONES CON LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL***.

El cuestionario contiene aspectos claves relativos al nivel de satisfacción del personal englobado en un conjunto de bloques. Estos bloques son:

- Bloque I: Valoración global de los servicios prestados por el Ayuntamiento de Cáceres.
- Bloque II: Grado de conocimiento de la Página Web.
- Bloque III: Grado conocimiento y valoración de las medidas de modernización.
- Bloque IV: Identificación y priorización de servicios telemáticos.

VARIABLES DE CLASIFICACIÓN

RESUMEN EJECUTIVO

Se han realizado un total de 21 entrevistas a las entidades ciudadanas, tal y como se calculó en el análisis muestral previo al trabajo de campo.

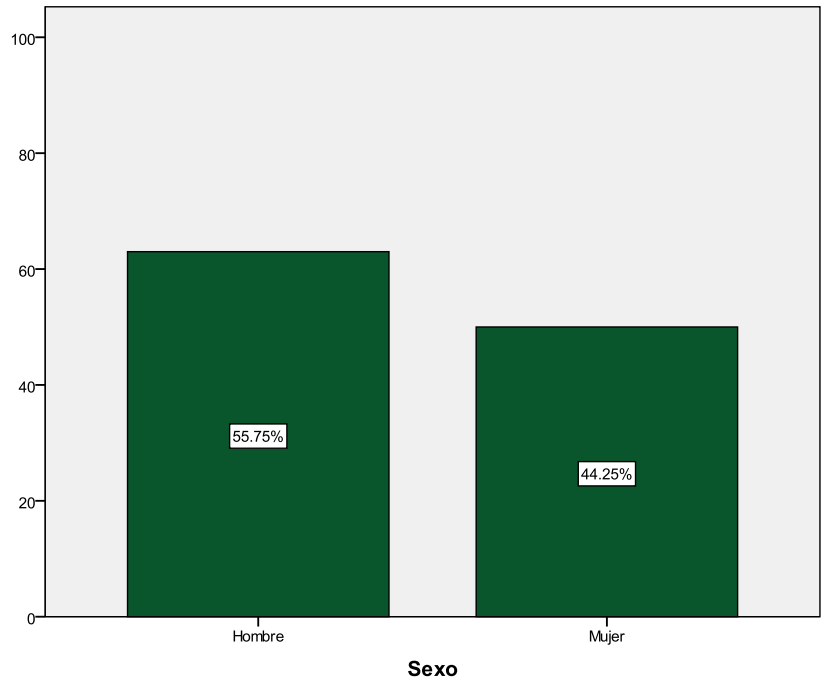
El perfil global de personas entrevistadas son hombres, de entre 45 y 55 años, con nivel de estudios universitarios, el cargo que ocupa en la entidad otros, el tipo de entidad sectoriales, y años de constitución de la empresa más de 10 años.

Haciendo un análisis más específico por variable de clasificación se obtiene que:

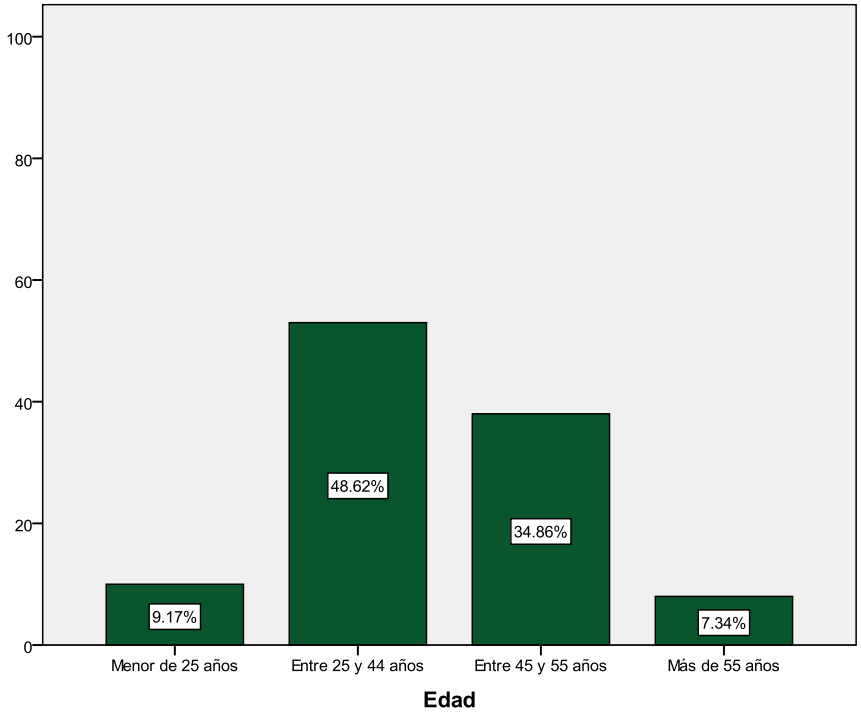
- El 55.75 % de los entrevistados son hombres, frente al 44.25% que son mujeres
- Con respecto a la edad más representativa es la comprendida entre los 25 y los 44 años, seguida por entre 45 y 55 años.
- En relación al nivel de estudios, se observa que aproximadamente el 53.10% de los entrevistados poseen estudios universitarios, el 32.28% secundarios y el 10.62% sin estudios.,
- Si se atiende a la variable cargo que ocupa en la entidad, el 23.89% son Responsables de Áreas y otros cargos.
- Con respecto al sector de la actividad el 71.05% son Servicios.
- Con respecto a la condición jurídica el 43.24% son Sociedades Limitadas
- En relación al año de constitución de la entidad un 49.11% son más de 10 años.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

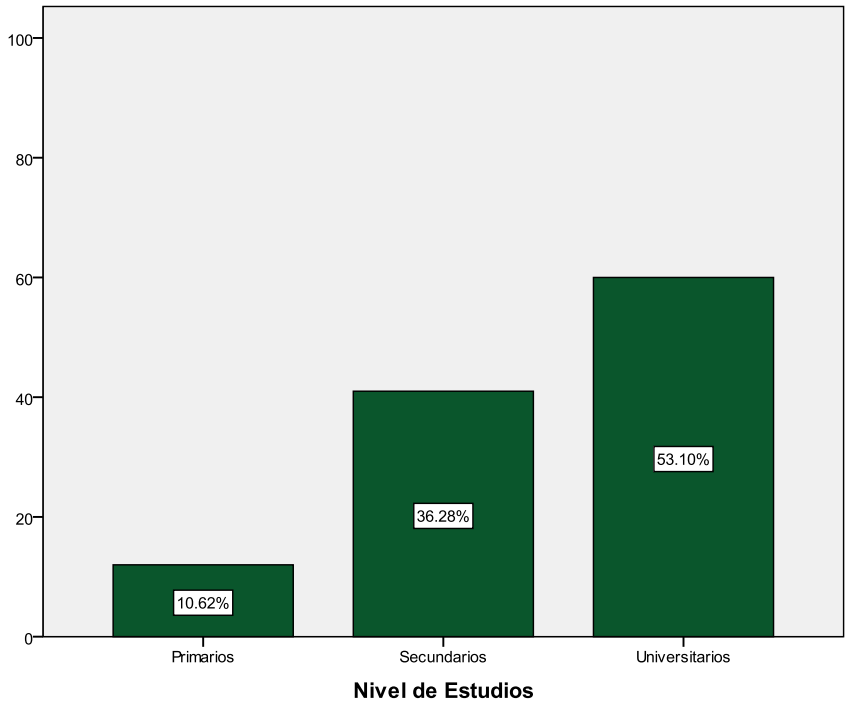
SEXO



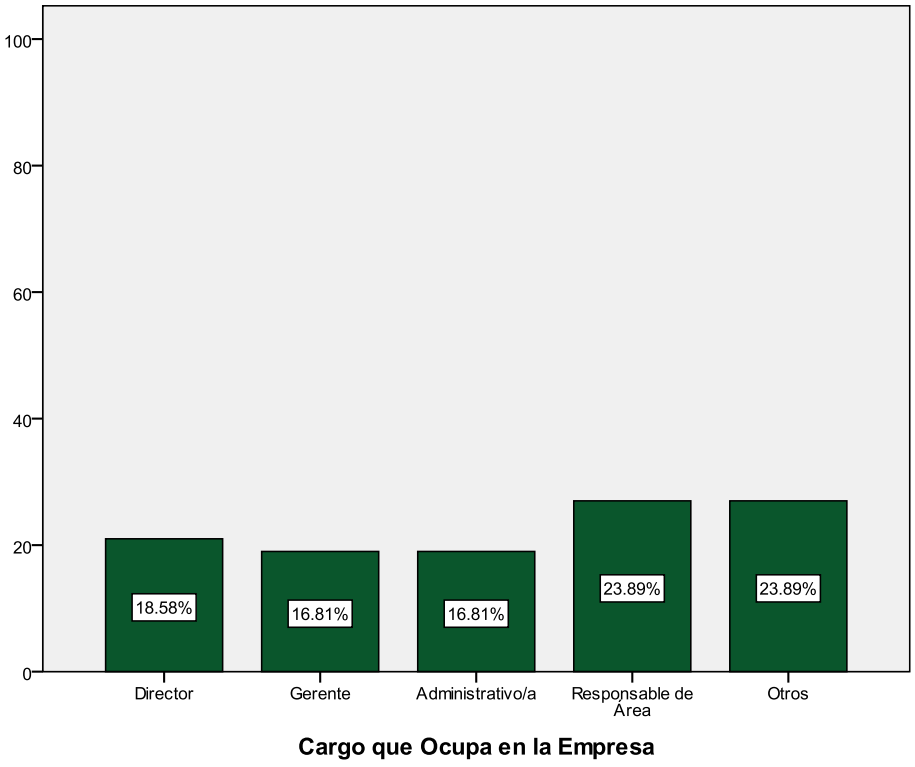
EDAD



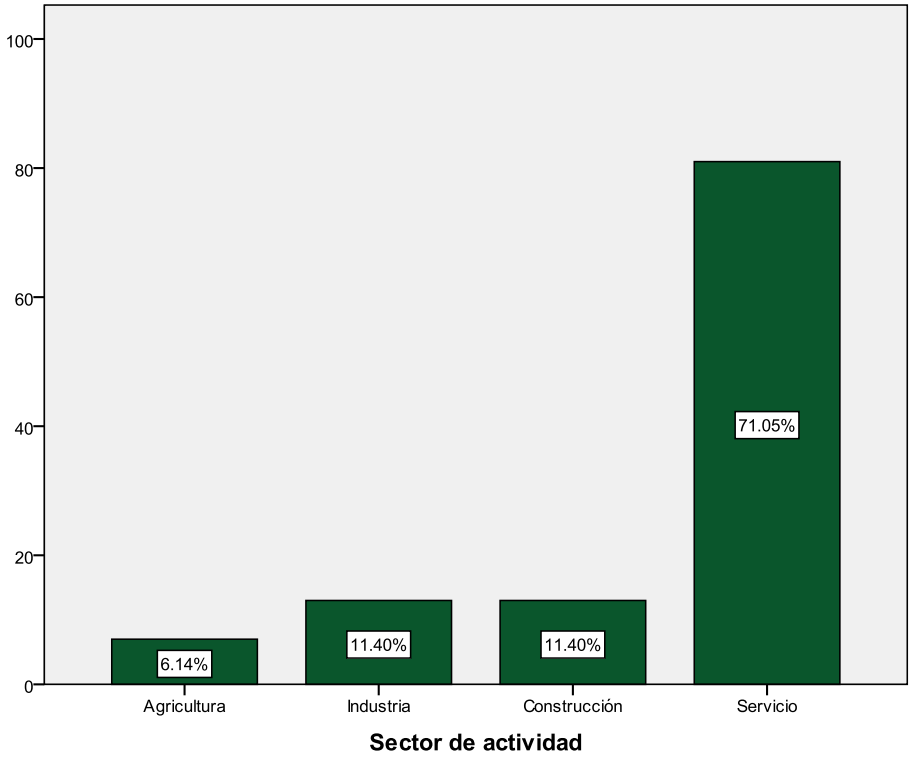
NIVEL DE ESTUDIOS



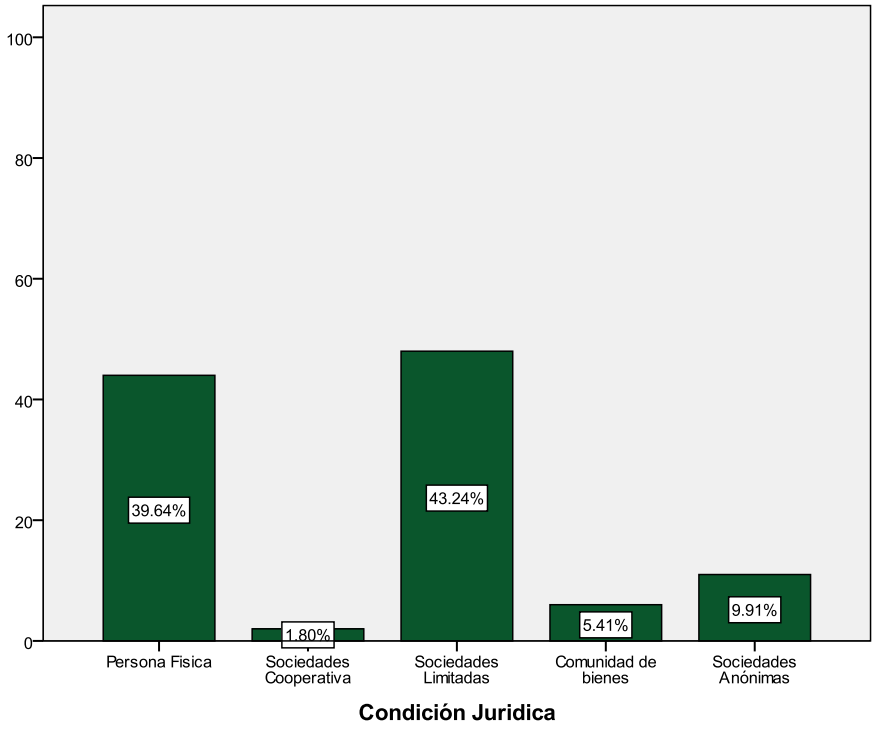
CARGO QUE OCUPA EN LA ENTIDAD



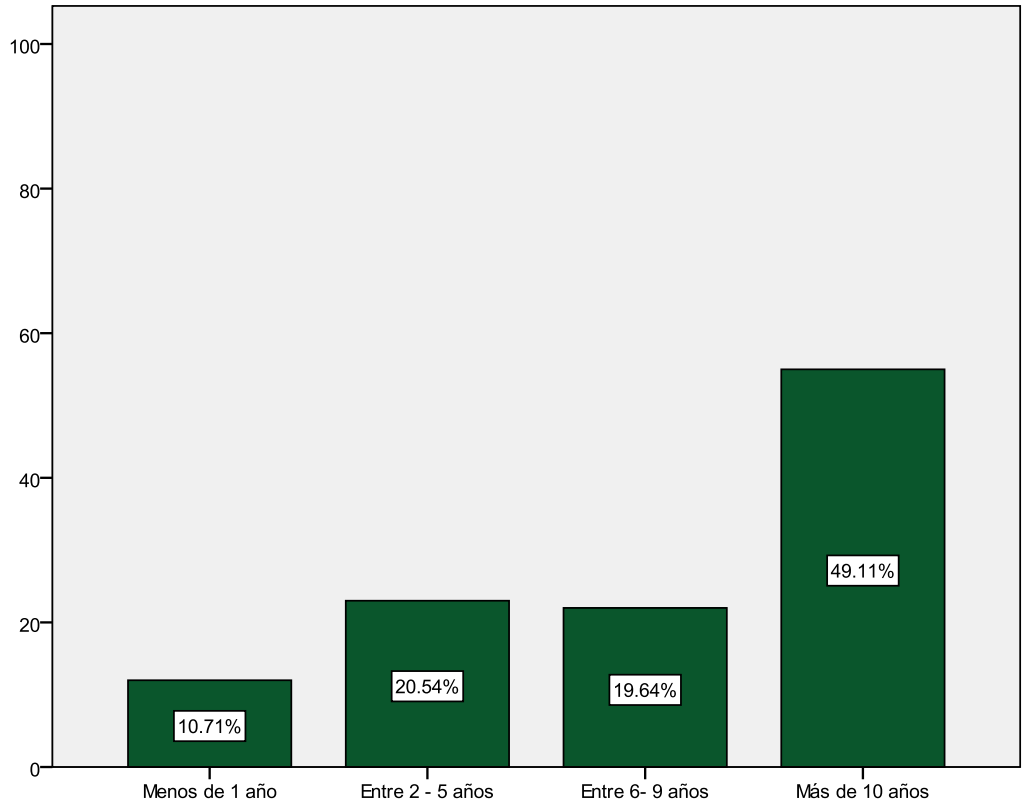
SECTOR DE ACTIVIDAD



CONDICIÓN JURIDICA



AÑOS CONSTITUCIÓN DE LA EMPRESA



RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE I, VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Los/as ciudadanos y ciudadanas de Cáceres conceden una valoración media de 6.40 sobre 10 a los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Cáceres.

Además valoran con un promedio de 4.16 sobre 10 la imagen global sobre el funcionamiento del mismo.

Importancia que se concede a los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento de Cáceres

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Qué importancia concede a los servicios públicos prestados por el Ayuntamiento de Cáceres?	112	1.00	10.00	**6.4018**	2.58708
N válido (según lista)	112				

Imagen en general que se tiene sobre el funcionamiento del Ayuntamiento de Cáceres (1- 10)

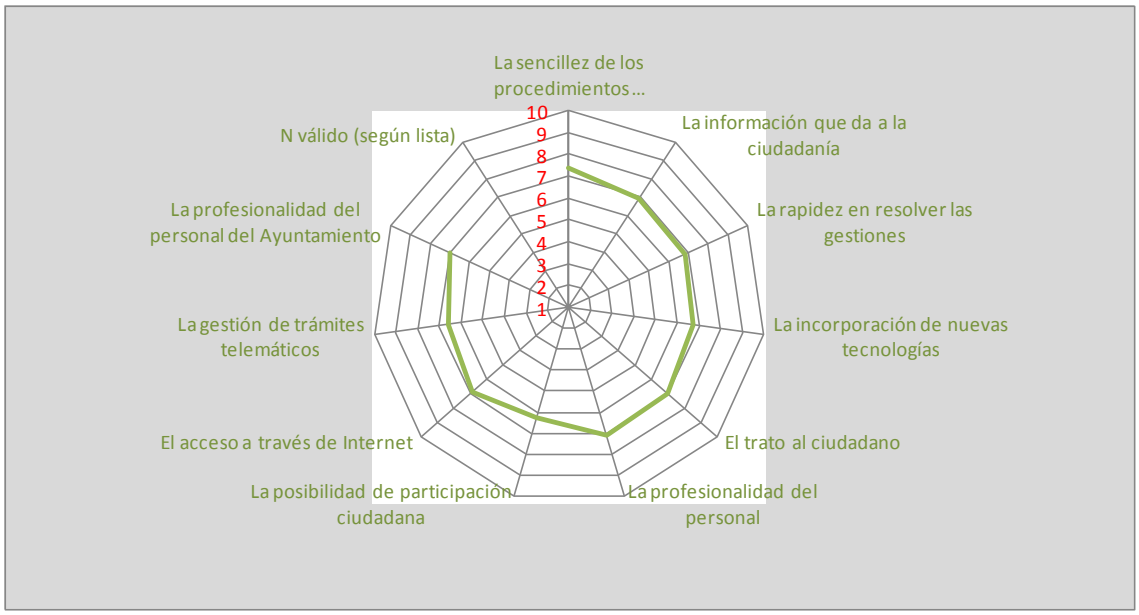
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Podría indicarnos cuál es la imagen en general que tiene usted sobre el funcionamiento del Ayuntamiento de Cáceres?	112	1.00	10.00	**4.1696**	2.05285
N válido (según lista)	112				

Por su parte y con respecto a los diferentes aspectos planteados, valoran como más importantes las cuestiones relativas a LA SENCILLEZ DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS. Por el contrario, el aspecto menos valorado es LA GESTIÓN DE TRÁMITES TELEMÁTICOS. Es necesario mencionar aquí, que todos los aspectos indicados para ser valorados han obtenido puntuaciones entre el 6 y el 8, con lo cual se puede concluir además que todos los aspectos son valorados de forma similar en cuestión de importancia.

Importancia que se concede a diferentes aspectos (1 al 10, 1 ninguna importancia y 10 mucha importancia)

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
La sencillez de los procedimientos administrativos	25	3	10	**7.36**	2.252
La información que da a la ciudadanía	98	1	10	6.94	2.956
La rapidez en resolver las gestiones	99	1.00	10.00	6.8586	3.13313
La incorporación de nuevas tecnologías	97	1.00	10.00	6.7629	2.80911
El trato al ciudadano	99	1.00	10.00	7.0101	2.84460
La profesionalidad del personal	98	1.00	10.00	7.0918	2.85414
La posibilidad de participación ciudadana	98	.00	10.00	6.2755	3.03512
El acceso a través de Internet	97	1.00	10.00	6.8660	2.90341
La gestión de trámites telemáticos	98	1.00	10.00	**6.6122**	3.02100
La profesionalidad del personal del Ayuntamiento	98	1.00	10.00	7.0612	2.97694
N válido (según lista)	24				

Gráficamente:

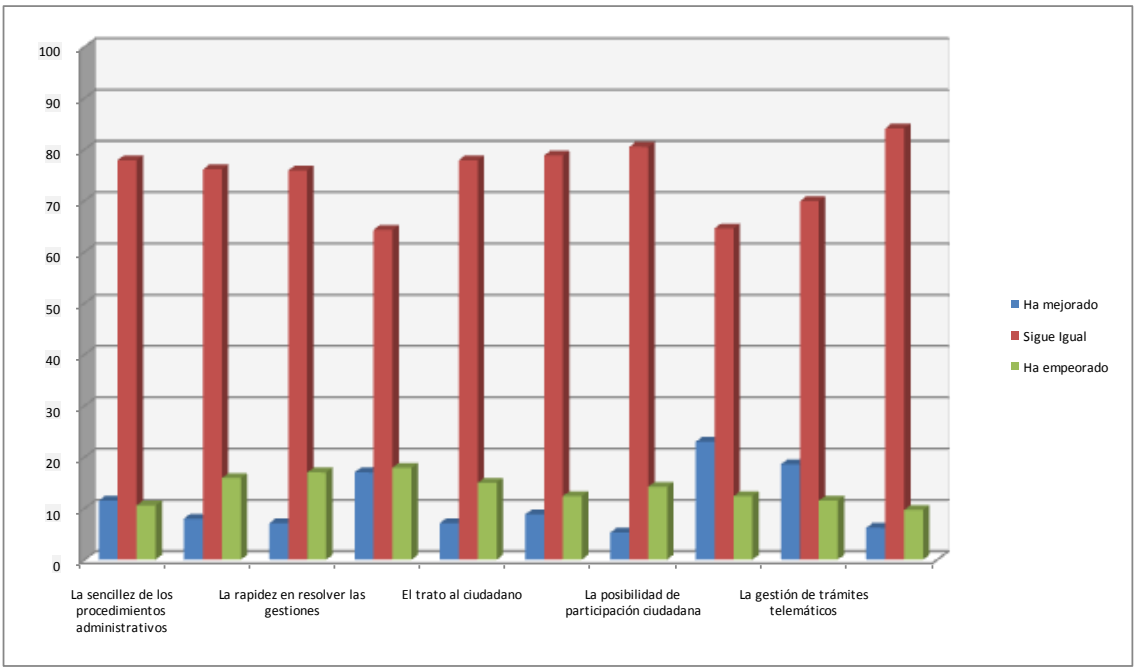


Su valoración con respecto a la mejora sobre las funciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento siguen igual.

Percepciones de mejora sobre funciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Cáceres

Valoraciones en %	Ha mejorado	Sigue Igual	Ha empeorado
La sencillez de los procedimientos administrativos	11.5	**77.9**	10.6
La información que da a la ciudadanía	8.0	**76.1**	15.9
La rapidez en resolver las gestiones	7.1	**75.9**	17.0
La incorporación de nuevas tecnologías	17.00	**64.3**	17.9
El trato al ciudadano	7.1	**77.9**	15.0
La profesionalidad del personal	8.8	**78.8**	12.4
La posibilidad de participación ciudadana	5.3	**80.5**	14.2
El acceso a través de Internet	23.0	**64.6**	12.4
La gestión de trámites telemáticos	18.6	**69.9**	11.5
La profesionalidad del personal del Ayuntamiento	6.2	**84.1**	9.7

Gráficamente:



Los ciudadanos y ciudadanas evidencian en un 92,9% respectivamente, que se han encontrado lentitud para resolver los tramites, así como excesiva burocracia, papeleo y demasiados requisitos.

¿Se han encontrado en alguna ocasión con?:

Valoraciones en %	SI	NO
Dificultad para saber cuál es la concejalía/área/servicio/etc., responsable	81.4	18.6
Dificultad para la comunicación con concejalía/área/servicio/etc., responsable	82.3	17.7
Escasez de servicios disponibles a través de internet	71.8	28.2
Excesiva burocracia, papeleo y demasiados requisitos	**91.2**	8.8
Lentitud para resolver los trámites	**92.9**	7.1
Dificultad para conocer los servicios telemáticos puestos a disposición de la ciudadanía	77.2	22.3
Dificultad para conocer los horarios de apertura al público de los diferentes servicios	70.8	29.2

Cuando se pregunta a los/as ciudadanos/as sobre los medios que utiliza para establecer sus relaciones con el Ayuntamiento y sobre los servicios que son más demandados por su parte, éstos responden que prefieren la forma presencial en un 84.1%, ,la forma telefónico en un 1.9%, internet y Gestorías/Asesorías en un 6.5% y Otros con 0.9% para establecer sus relaciones con el Ayuntamiento de Cáceres.

Con respecto a los servicios que más demandan son los relativos a Economía y Hacienda , Urbanismo y Subvenciones, Ayudas y Premios.

Los menos demandados son aquellos relacionados con Cementerio, Barrios y Participación Ciudadana y Movilidad Urbana y Protección Civil.

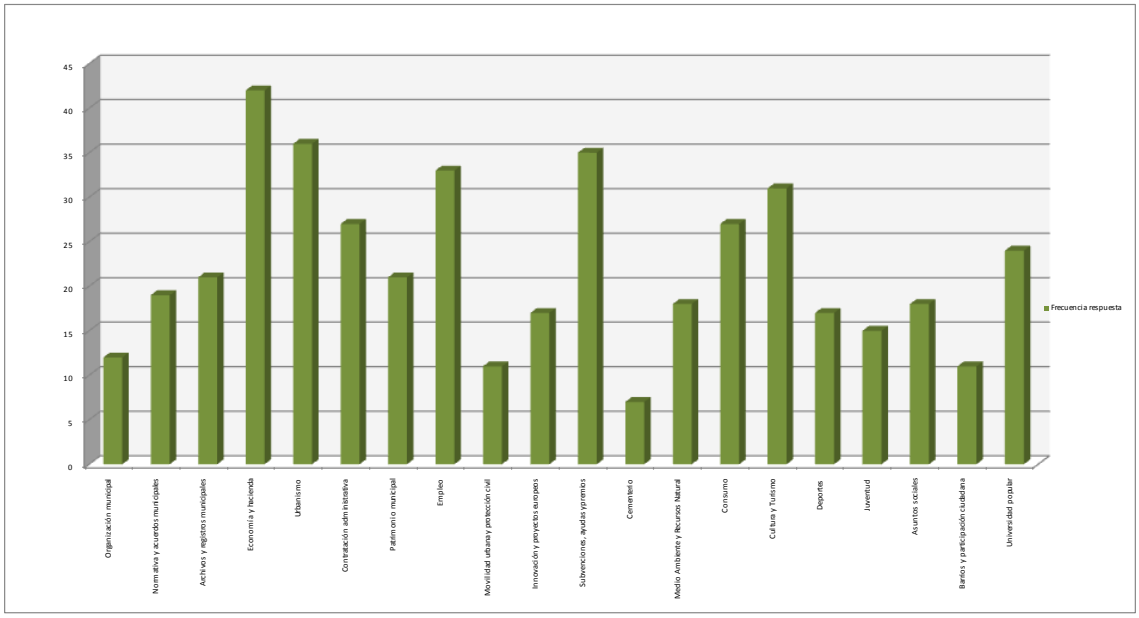
Medios más utilizados para relacionarse con el Ayuntamiento

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válidos	De forma presencial	90	78.9	84.1	84.1
	Telefónico	2	1.8	1.9	86.0
	Internet	7	6.1	6.5	92.5
	Gestorías/Asesorías	7	6.1	6.5	99.1
	Otros	1	.9	.9	100.0
	Total	107	93.9	100.0	
Perdidos	Sistema	7	6.1		
Total		114	100.0		

Servicios más demandados

	Frecuencia respuesta
Organización municipal	12
Normativa y acuerdos municipales	19
Archivos y registros municipales	21
Economía y hacienda	**42**
Urbanismo	**36**
Contratación administrativa	27
Patrimonio municipal	21
Empleo	33
Movilidad urbana y protección civil	11
Innovación y proyectos europeos	17
Subvenciones, ayudas y premios	**35**
Cementerio	7
Medio Ambiente y Recursos Natural	18
Consumo	27
Cultura y Turismo	31
Deportes	17
Juventud	15
Asuntos sociales	18
Barrios y participación ciudadana	11
Universidad popular	24

Gráficamente:



RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE II, GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA PÁGINA WEB

Con respecto al grado de conocimiento de la página web del ayuntamiento, la frecuencia en las consultas, los tipos de consultas y la valoración global que conceden a ésta, los ciudadanos y las ciudadanas de Cáceres manifiestan que si la conocen en un 56.1 % de los casos, y que la frecuencia de consulta es bastante frecuente con un 30.4 %.

Valoran la página con un promedio de 4.79 y lo que más suelen consultar es Normativa y acuerdos municipales, Economía y hacienda y Empleo.

Grado de conocimiento de la Página Web del Ayuntamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	**SI**	64	56.1	**56.1**	56.1
	NO	50	43.9	43.9	100.0
	Total	114	100.0	100.0	

Frecuencia en la consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada frecuente	13	11.4	18.8	18.8
	Poco frecuente	29	25.4	42.0	60.9
	Bastante frecuente	21	18.4	**30.4**	91.3
	Muy frecuente	6	5.3	8.7	100.0
	Total	13	11.4	18.8	18.8
Perdidos	Sistema	29	25.4	42.0	60.9
Total		114	21	18.4	30.4

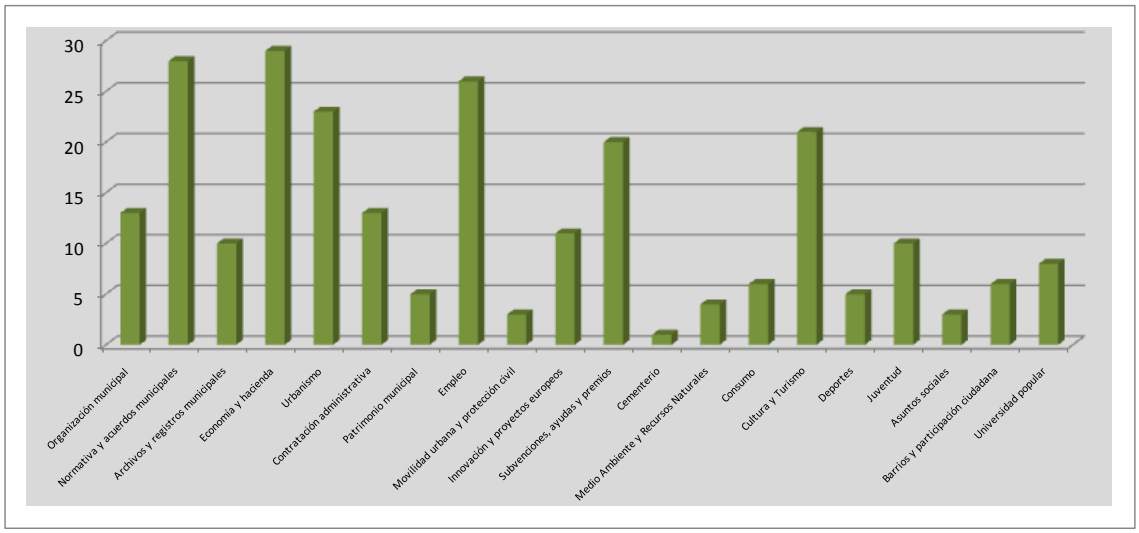
Valoración global de la página

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Qué valoración le merece la página?	**67**	**1**	**8**	**4.79**	**1.927**

Temas de consulta

	Frecuencia respuesta
Organización municipal	13
Normativa y acuerdos municipales	**28**
Archivos y registros municipales	10
Economía y hacienda	**29**
Urbanismo	23
Contratación administrativa	13
Patrimonio municipal	5
Empleo	**26**
Movilidad urbana y protección civil	3
Innovación y proyectos europeos	11
Subvenciones, ayudas y premios	20
Cementerio	1
Medio Ambiente y Recursos Naturales	4
Consumo	6
Cultura y Turismo	21
Deportes	5
Juventud	10
Asuntos sociales	3
Barrios y participación ciudadana	6
Universidad popular	8

Gráficamente:



MEJORAS PROPUESTAS

1. Movilidad urbana
2. Asuntos sociales
3. Espacios naturales
4. Mejor atención ciudadana a la recogida de las solicitudes.
5. Diseño
6. Eficacia
7. La facilidad de la búsqueda
8. Actualización de la misma.
9. Acceso a la subvención, ayudas de alquiler, contacto directo con empresas que ofrecen trabajo.
10. Pensar más en los autónomos.
11. Posibilidad de poder tramitar solicitudes por vía telemática
12. La información más detallada y fácil para el usuario.
13. Acceso a los distintos departamentos.
14. Poder realizar más trámites administrativos online.
15. Más información sobre los temas aprobados en los Plenos Municipales.
16. Comunicación de las aperturas de las Obra Licitadas.

RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE III, GRADO DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MODERNIZACIÓN

La ciudadanía de Cáceres no conoce nada las medidas de mejora y de modernización que está llevando a cabo el Ayuntamiento de Cáceres, evidenciando posteriormente en un alto % no conocer con exactitud ninguna de dichas acciones.

Consideran que NO (84.9%) realizan trámites electrónicos con el Ayuntamiento porque prefieren hacerlo de forma presencia, dado que les inspira mayor confianza..

Grado de conocimiento de las medidas de mejora y modernización llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Cáceres para la prestación de servicios públicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	**Nada**	69	60.5	**62.2**	62.2
	Poco	36	31.6	32.4	94.6
	Bastante	6	5.3	5.4	100.0
	Total	111	97.4	100.0	
Perdidos	Sistema	3	2.6		
Total		114	100.0	100.0	

¿Exactamente cuáles conoce o de cuáles ha oído hablar?

Valoraciones en %	SI	NO
Licencias de Obra Mayor	22.5	**77.5**
Gestión de actas, comisiones informativas y plenos municipales	7.8	**92.2**
Certificados de convivencia	6.9	**93.1**
Actividades Clasificadas	4.9	**95.1**
Actividades inocuas	2.0	**98.0**
Autorización de Vados	3.9	**96.1**
Autorización de Instalación de terrazas de verano	15.7	**84.3**
Matrimonio Civil	7.8	**92.2**
Certificado de empadronamiento	18.6	**81.4**
Ninguna	**56.9**	43.1

Utilización de trámites electrónicos con el Ayuntamiento de Cáceres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	16	14.0	15.1	15.1
	NO	90	78.9	**84.9**	100.0
	Total	106	93.0	100.0	
Perdidos	Sistema	8	7.0		
Total		114	100.0		

Motivos de la no utilización de los trámites electrónicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Desconocía que podía hacerlo de forma electrónica	35	30.7	41.2	41.2
	No confío en las nuevas tecnologías	6	5.3	7.1	48.2
	No dispongo de ordenador para hacerlo	5	4.4	5.9	54.1
	Prefiero hacer los trámites de forma presencial, me inspira mayor confianza	39	34.2	**45.9**	100.0
	Total	85	74.6	100.0	
Perdidos	Sistema	29	25.4		
Total		114	100.0		

No hay evidencia de haber realizado trámites electrónicos con el Ayuntamiento.

El grado de satisfacción que manifiestan en esta última ocasión con respecto al servicio de tramitación electrónica es valorado con un 4.7 sobre 10.

Tipología de trámites que si son realizados

Valoraciones en %	SI	NO
Licencias de Obra Mayor	29.0	71.0
Gestión de actas, comisiones informativas y plenos municipales	3.2	96.8
Certificados de convivencia	16.1	83.9
Actividades Clasificadas	3.2	96.8
Actividades inocuas	3.2	96.8
Autorización de Vados	0	100
Autorización de Instalación de terrazas de verano	9.7	90.3
Matrimonio Civil	9.7	90.3
Certificado de empadronamiento	58.1	41.9
Ninguna	29.0	71.0

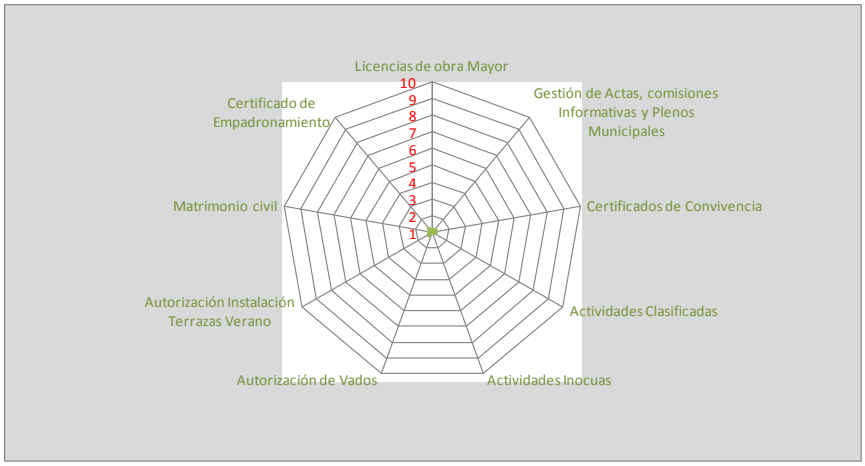
Grado de satisfacción del servicio recibido en esta última consulta o tramite

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Quedó usted en esta última ocasión?	43	1.00	10.00	**4.7674**	2.29738
N válido (según lista)	43				

Valoración de cada uno de ellos. (1-10)

	1 - 10
Licencias de obra Mayor	**1.11**
Gestión de Actas, comisiones Informativas y Plenos Municipales	**0.74**
Certificados de Convivencia	**0.81**
Actividades Clasificadas	**0.84**
Actividades Inocuas	**0.88**
Autorización de Vados	**0.83**
Autorización Instalación Terrazas Verano	**0.73**
Matrimonio civil	**0.75**
Certificado de Empadronamiento	**1.28**

Gráficamente:



MEJORAS PROPUESTAS

1. Que el personal de Ayuntamiento trabaje con ganas.
2. La unión con otras administraciones Públicas de manera que todas sepan en cada momento los datos que necesitan son que el ciudadano tenga que ir de una a otra.
3. Mejor localización en la página.
4. Cambiar la web al completo
5. Exigir menos documentación.

RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE IV, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS

Con respecto a los procedimientos que consideran más útiles y necesarios para que puedan ser tramitados de forma telemática, los/as ciudadanos y ciudadanas de Cáceres indican los siguientes (son lo que ha obtenido un % de respuesta sobre el SI superior al 50%):

1. Tablón de anuncios y edictos
2. Registro de entrada y salida de documentos
3. Tramitación y pago de facturas
4. Liquidación y pago de tributos
5. Licencias de obras
6. Licencias de apertura
7. Contratos menores
8. Contratos de obras, servicios y suministros
9. Asesoramiento y apoyo al emprendimiento
10. Creación y consolidación de empresas
11. Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario
12. Transporte público urbano
13. Contratos menores
14. Contratos de obras, servicios y suministros
15. Asesoramiento y apoyo al emprendimiento
16. Creación y consolidación de empresas
17. Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario
18. Transporte público urbano
19. Autorización para celebración de eventos
20. Información sobre eventos
21. Información turística
22. Solicitud de uso/reserva de instalaciones deportivas
23. Inscripción en ludotecas municipales
24. Inscripción en escuelas de verano municipales
25. Cursos de formación y talleres para el empleo y la empresa
26. Cursos de formación y talleres para el desarrollo personal y participación social

¿Cuál de los siguientes procedimientos considera que `puedan ser más ÚTILES Y NECESARIOS de forma telemática por la ciudadanía?

Valoraciones en %	SI	NO
ORGANIZACIÓN MUNICIPAL		
Convocatorias, órdenes del día y actas de órganos municipales	36	64
Retransmisión de sesiones plenarias por la web TV del Ayuntamiento	25,4	74,6
NORMATIVA Y ACUERDOS MUNICIPALES		
Normativa municipal	50.0	50.0
Actos, resoluciones y acuerdos	41,2	58,8
Bandos municipales	42,1	57,9
Estatutos de Organismos Autónomos	25,4	76,4
Tablón de anuncios y edictos	**51,8**	48,2
ARCHIVOS Y REGISTROS MUNICIPALES		
Registro de entrada y salida de documentos	**57**	43
Registro de entidades ciudadanas	36	64
Registro de parejas de hecho	21,1	78,9
Censo Canino	22,8	77,2
Registro de viviendas adaptadas	30,7	69,30
Inventario municipal de bienes	35,10	64,9
ECONOMÍA Y HACIENDA		
Tramitación y pago de facturas	**76,3**	23,7
Liquidación y pago de tributos	**69,3**	30,7
Liquidación y pago de otras exacciones	48,2	51,8
Presupuesto general del ayuntamiento: consulta y participación en la elaboración.	43,9	56,1
URBANISMO		
Licencias de obras	**67,5**	32,5
Licencias de apertura	**64,9**	35,10
Autorización para colocación de publicidad, carteles y propaganda	34,2	65,8
Otras licencias urbanísticas	39,5	60,5
Denuncias de Obras	28,9	71,1
Denuncias relativas a Seguridad, salud y ornato público de edificios e instalaciones	34,2	65,8
Aprobación, modificación o revisión del Planeamiento Urbanístico (general y de desarrollo)	26,3	73,7
Aprobación o modificación de Programas de Ejecución	29,8	70,2
Aprobación o modificación de Proyectos de Urbanización	27,2	72,8
Expropiaciones forzosas	26,3	73,7
Consulta e información urbanística	37,7	62,3
Propuestas urbanísticas	35,1	64,9
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA		
Contratos menores	**52,6**	47,4
Contratos de obras, servicios y suministros	**56,1**	43,9
Otros contratos	40,4	59,6
Perfil del contratante	37,7	62,3
Subasta electrónica	36.0	64.0
Reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento	38,6	61.4
INNOVACIÓN Y PROYECTOS EUROPEOS		
Asesoramiento y apoyo al emprendimiento	**61.4**	38.6
Factoría de Innovación	36,0	64.0
Europa Direct	21.9	78.1
SUBVENCIONES, AYUDAS Y PREMIOS		
Creación y consolidación de empresas	**71.1**	28.9
Asociaciones	40.4	59.6
Actividades deportivas	35.1	64.9
Actividades culturales	43.9	56.1
Concursos y premios	32.5	67.5
Becas sociales	39.5	60.5

Valoraciones en %	SI	NO
Subvenciones nominativas	47.4	52.6
Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario	**55.3**	44.7
Otras	20.2	79.8
CEMENTERIO		
Inhumaciones	18,4	81,6
Exhumaciones	21,9	78,1
Concesiones y actualizaciones de Titularidad de nichos	30,7	69,3
Colocación de lápidas y otros materiales en cementerio municipal	20,2	79,8
MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		
Transporte público urbano	**53,3**	46,5
Recogida y tratamiento de residuos urbanos	41,2	58,8
Calidad del agua	47,4	52,6
Parques y Jardines	26,3	73,7
CONSUMO		
Autorización para venta ambulante	29,8	70,2
Denuncias relativas a Venta ambulante	35,1	64,9
Reclamaciones en materia de consumo	47,4	52,6
Autorización de tenencia de animales potencialmente peligrosos	24,6	75,4
Denuncias relativas a tenencia y circulación de animales	27,2	72,8
CULTURA Y TURISMO		
Autorización para celebración de eventos	**52,6**	47,4
Información sobre eventos	**53,5**	46,5
Información turística	**53,5**	46,5
DEPORTES		
Solicitud de uso/reserva de instalaciones deportivas	**53,5**	46,5
Autorización de pruebas deportivas en la ciudad	31,6	68,4
Inscripciones en las Escuelas Deportivas Municipales	44,7	55,3
Inscripciones en el Programa Deportivo "Acondicionamiento Aeróbico Adultos"	31,6	68,4
Inscripciones en el Programa Deportivo "Despertar Desde la Madurez"	30,7	69,3
Inscripciones en Programa "Ningún Niño Sin Saber Nadar"	28,1	71,9
Inscripciones en Programa "Adultos al Agua"	25,4	74,6
JUVENTUD		
Inscripción en ludotecas municipales	**55,3**	44,7
Inscripción en escuelas de verano municipales	**60,5**	39,5
Inscripción en campamentos urbanos municipales	48,2	51,8
Inscripción para otros recursos socioeducativos	30,7	69,3
ASUNTOS SOCIALES		
Solicitud y concesión de prestaciones del servicio de ayuda a domicilio	**58,8**	41,2
Solicitud y concesión de la prestación de tele-asistencia domiciliaria	46,5	53,5
Solicitud y valoración de arraigo social de inmigrantes	29,8	70,2
Solicitud y concesión de subvención para adquisición de leche maternizada	22,8	77,2
BARRIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Solicitudes de participación en órganos municipales	29,8	70,2
Presentación de Iniciativas ciudadanas	36,8	63,2
Convocatorias de consultas populares	30,7	69,3
Propuestas ciudadanas	42,1	57,9
Presupuesto municipal participativo	30,7	69,3
UNIVERSIDAD POPULAR		
Cursos de formación y talleres para el empleo y la empresa	**70,2**	29,8
Cursos de formación y talleres para el desarrollo personal y participación social	**59,6**	40,4
Otras actividades	45,1	54,9