EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE CÁCERES

INFORME DE RESULTADO DEL PROCESO DE ENCUESTACIÓN A LAS ENTIDADES CIUDADANAS

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.

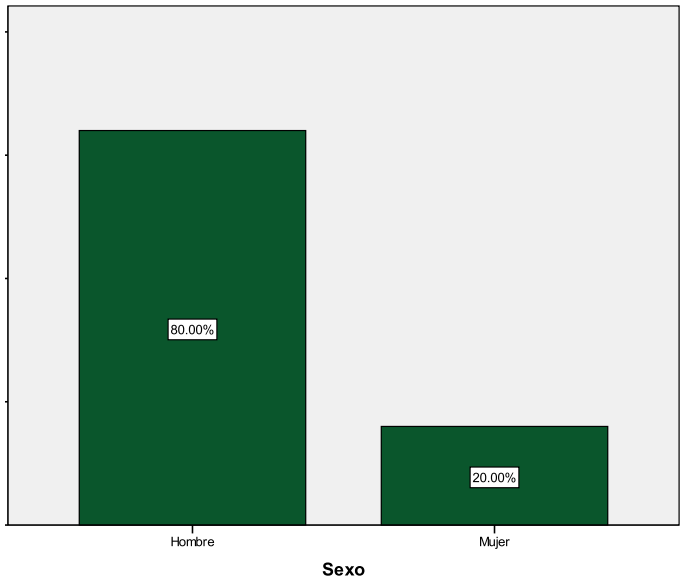
El perfil global de personas entrevistadas son hombres, de entre 45 y 55 años, con nivel de estudios universitarios, el cargo que ocupa en la entidad otros, el tipo de entidad sectoriales, y años de constitución de la empresa más de 10 años.

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

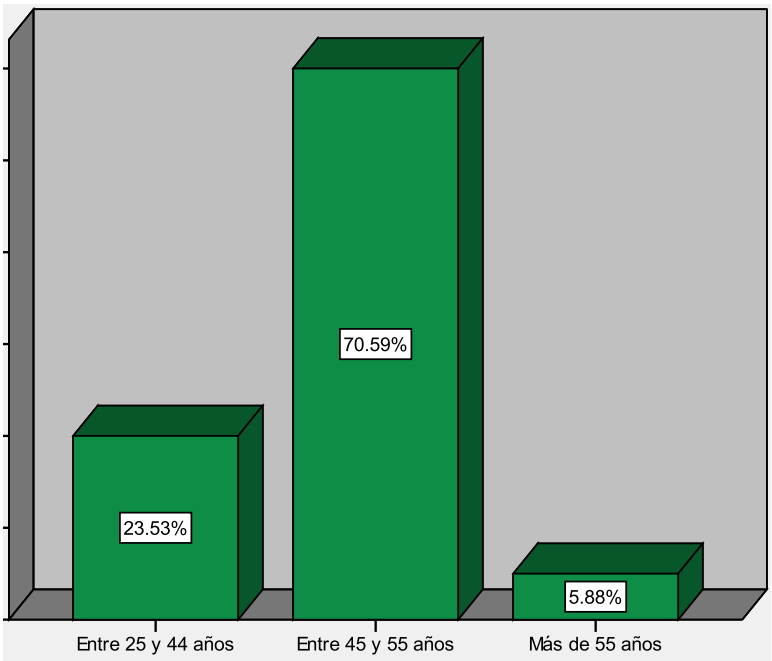
- El 80% de los entrevistados son hombres, frente al 20% que son mujeres
- Con respecto a la edad más representativa es la comprendida entre los 45 y los 55 años, seguida por entre 25 y 44 años y mayores de 55 años.
- En relación al nivel de estudios, se observa que aproximadamente el 66,67% de los entrevistados poseen estudios universitarios, el 58,57 secundarios y el 4,76 sin estudios.,
- Si se atiende a la variable cargo que ocupa en la entidad, el 51,14% son otros cargos.
- Con respecto al tipo de entidad un 55% sectoriales.
- Con respecto a si se posee o no algún tipo de discapacidad, 50%de las personas manifiestan poseer algún tipo de discapacidad, y otro 50% otras.
- En relación al año de constitución de la entidad un 90,48% más de 10 años y un 9,52% entre 6 y 9 años.

DATOS DE CLASIFICACIÓN

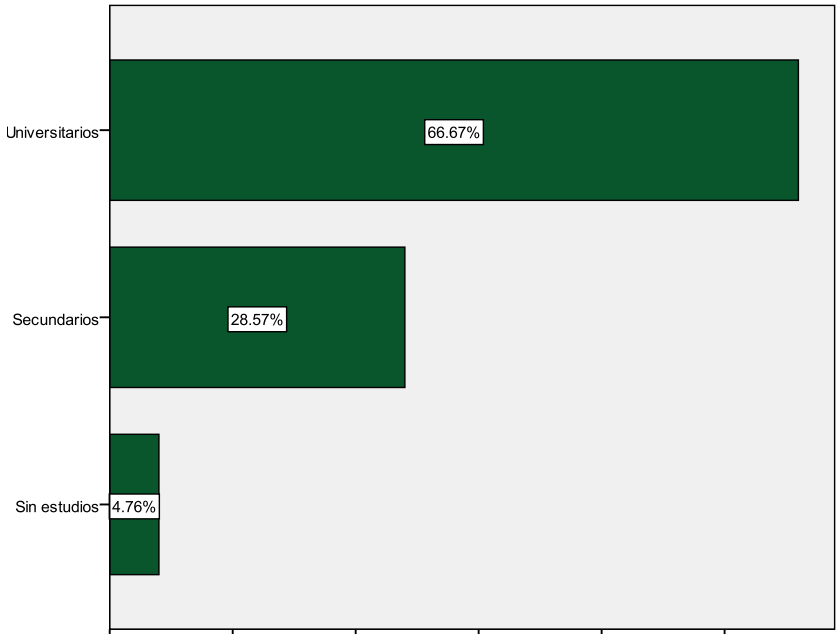
SEXO



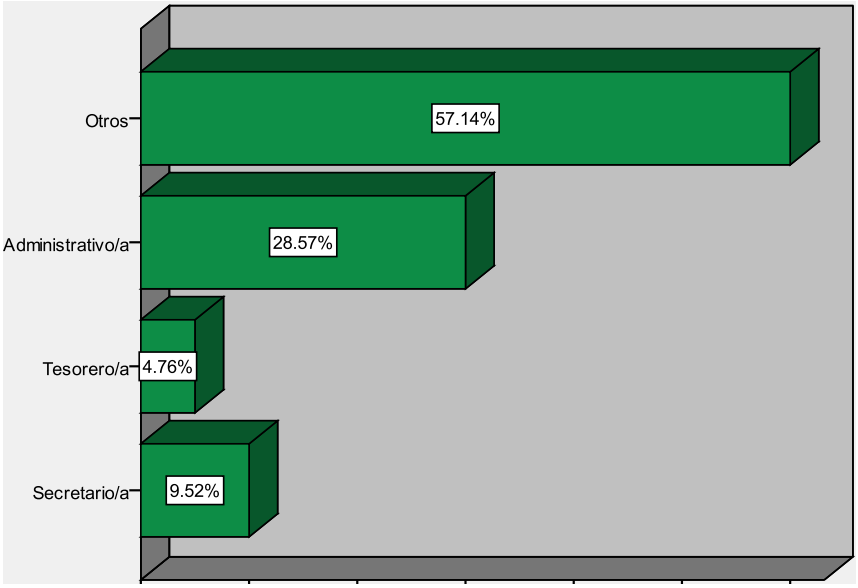
EDAD



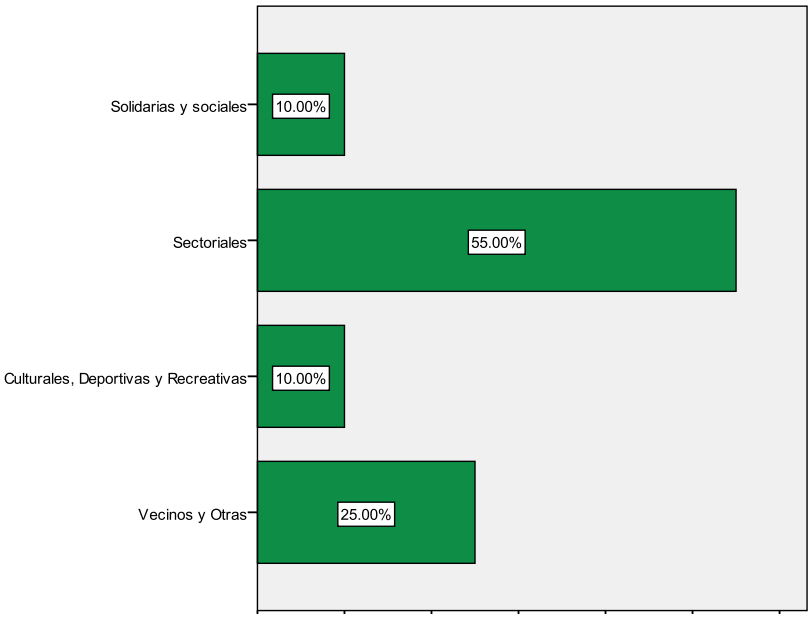
NIVEL DE ESTUDIOS



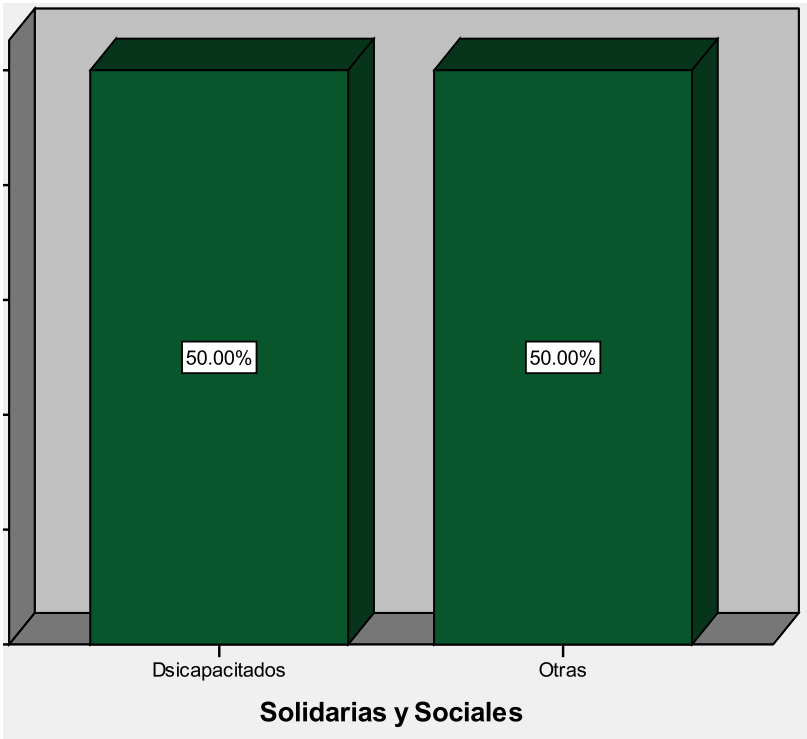
CARGO QUE OCUPA EN LA ENTIDAD



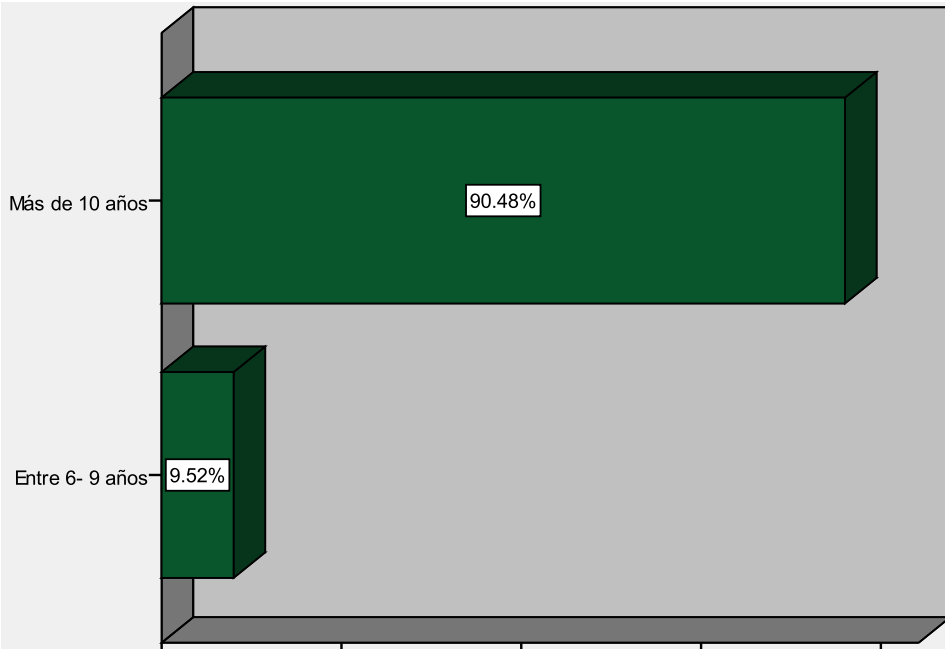
TIPO DE ENTIDAD



SOLIDARIAS Y SOCIALES



AÑOS CONSTITUCIÓN DE LA ENTIDAD



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 7.52 sobre 10 a los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Cáceres.

Además valoran con un promedio de 3.57 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?	21	3.00	10.00	7.5238	1.63153
N válido (según lista)	21				

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

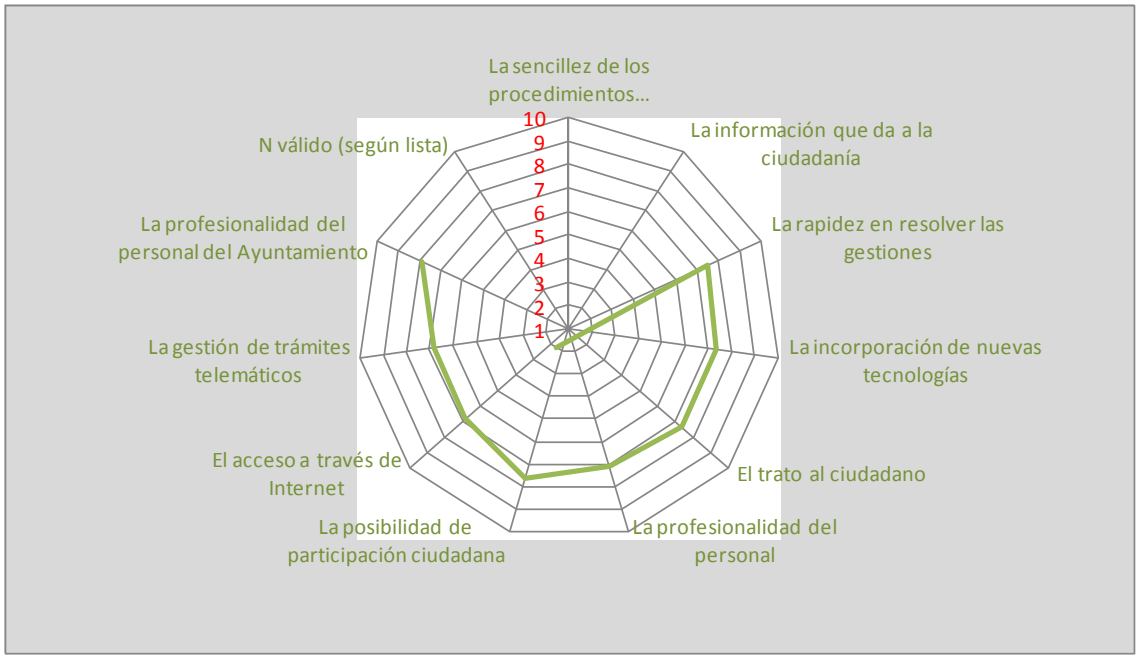
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Podría indicarnos cuál es la imagen en general que tiene usted sobre el funcionamiento del Ayuntamiento de Cáceres?	19	1.00	5.00	**3.5789**	1.07061
N válido (según lista)	19				

Por su parte y con respecto a los diferentes aspectos planteados, valoran como más importantes las cuestiones relativas a la INFORMACIÓN QUE DA A LA CIUDADANÍA. 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	0				
La información que da a la ciudadanía	20	2	10	**8.20**	2.397
La rapidez en resolver las gestiones	20	3.00	10.00	7.5000	2.09008
La incorporación de nuevas tecnologías	20	1.00	10.00	7.3500	3.01357
El trato al ciudadano	20	2.00	10.00	7.3500	2.15883
La profesionalidad del personal	20	2.00	10.00	7.1500	2.58080
La posibilidad de participación ciudadana	20	3.00	10.00	7.6500	2.47673
El acceso a través de Internet	20	1.00	10.00	6.8500	2.97843
La gestión de trámites telemáticos	20	1.00	10.00	**6.7500**	2.91773
La profesionalidad del personal del Ayuntamiento	20	3.00	10.00	7.8500	2.36810
N válido (según lista)	0				

Gráficamente:

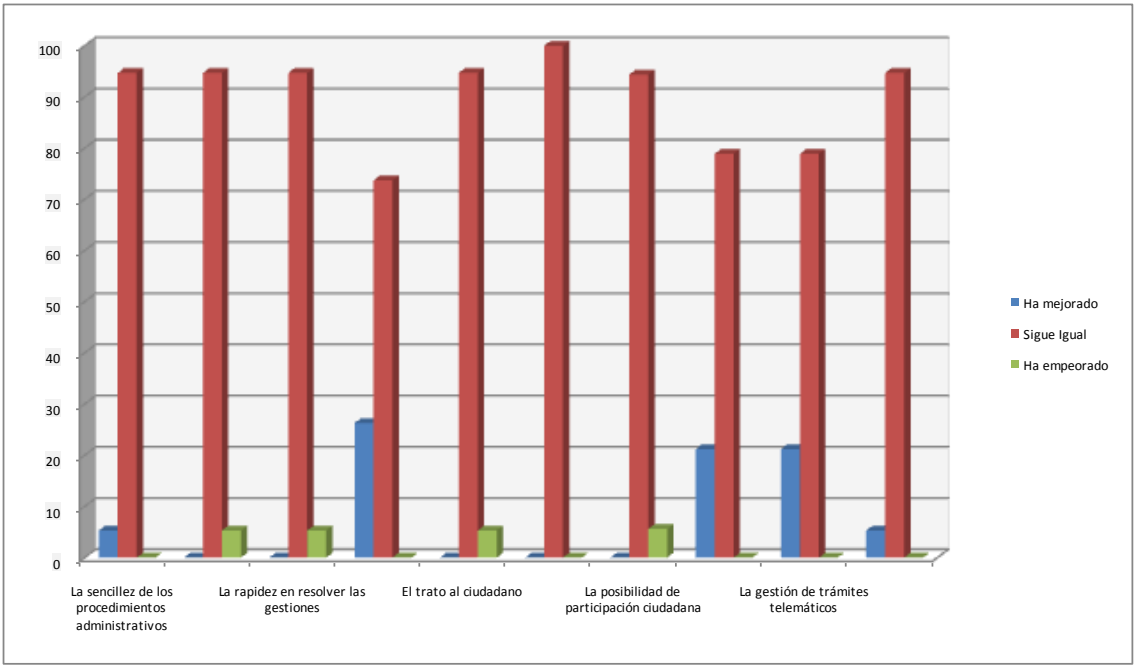


Su valoración con respecto a la mejora sobre las funciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento no han mejorado.

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	5,3	**94,7**	0
La información que da a la ciudadanía	0	**94,7**	5,3
La rapidez en resolver las gestiones	0	**94,7**	5,3
La incorporación de nuevas tecnologías	26,3	**73,7**	0
El trato al ciudadano	0	**94,7**	5,3
La profesionalidad del personal	0	**100**	0
La posibilidad de participación ciudadana	0	**94,4**	5,6
El acceso a través de Internet	21,2	**78,9**	0
La gestión de trámites telemáticos	21,2	**78,9**	0
La profesionalidad del personal del Ayuntamiento	5,3	**94,7**	0

Gráficamente:



Los ciudadanos y ciudadanas evidencian en un 100% respectivamente, que se han encontrado excasez de servicios disponibles a través de internet, 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	85,00	15,00
Dificultad para la comunicación con concejalía/área/servicio/etc., responsable	94,4	5,6
Escasez de servicios disponibles a través de internet	**100**	
Excesiva burocracia, papeleo y demasiados requisitos	**100**	
Lentitud para resolver los trámites	95,00	5,00
Dificultad para conocer los servicios telemáticos puestos a disposición de la ciudadanía	90,00	10,00
Dificultad para conocer los horarios de apertura al público de los diferentes servicios	75,00	25,00

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 100,00%) para establecer sus relaciones con el Ayuntamiento de Cáceres.

Con respecto a los servicios que más demandan son los relativos a Economía y Hacienda y Normativas y Acuerdos Municipales.

Los menos demandados son aquellos relacionados con Innovación y proyectos europeos y consumo.

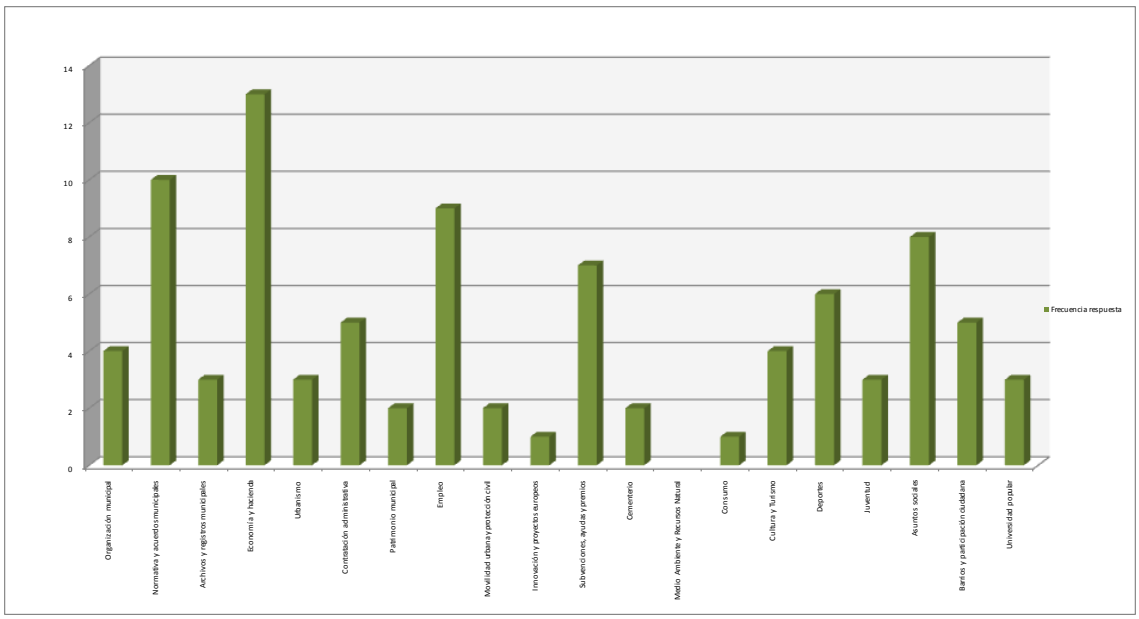
Medios más utilizados para relacionarse con el Ayuntamiento

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válidos	De forma presencial	20	95.2	**100.0**	100.0
Perdidos	Sistema	1	4.8		
Total		21	100.0		

Servicios más demandados

	Frecuencia respuesta
Organización municipal	4
Normativa y acuerdos municipales	**10**
Archivos y registros municipales	3
Economía y hacienda	**13**
Urbanismo	3
Contratación administrativa	5
Patrimonio municipal	2
Empleo	9
Movilidad urbana y protección civil	2
Innovación y proyectos europeos	**1**
Subvenciones, ayudas y premios	7
Cementerio	2
Medio Ambiente y Recursos Natural	0
Consumo	**1**
Cultura y Turismo	4
Deportes	6
Juventud	3
Asuntos sociales	8
Barrios y participación ciudadana	5
Universidad popular	3

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 80.0 % de los casos, y que la frecuencia de consulta es nada con un 56.3 %.

Valoran la página con un promedio de 4.16 y lo que más suelen consultar es Cultura y Turismo, deportes, empleo y Normativa y acuerdos municipales.

Grado de conocimiento de la Página Web del Ayuntamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	16	76.2	**80.0**	80.0
	NO	4	19.0	20.0	100.0
	Total	20	95.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	4.8		
Total		382	21	100.0	

Frecuencia en la consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada frecuente	9	42.9	**56.3**	56.3
	Poco frecuente	1	4.8	6.3	62.5
	Bastante frecuente	6	28.6	37.5	100.0
	Total	16	76.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	23.8		
Total		Total	21	100.0	

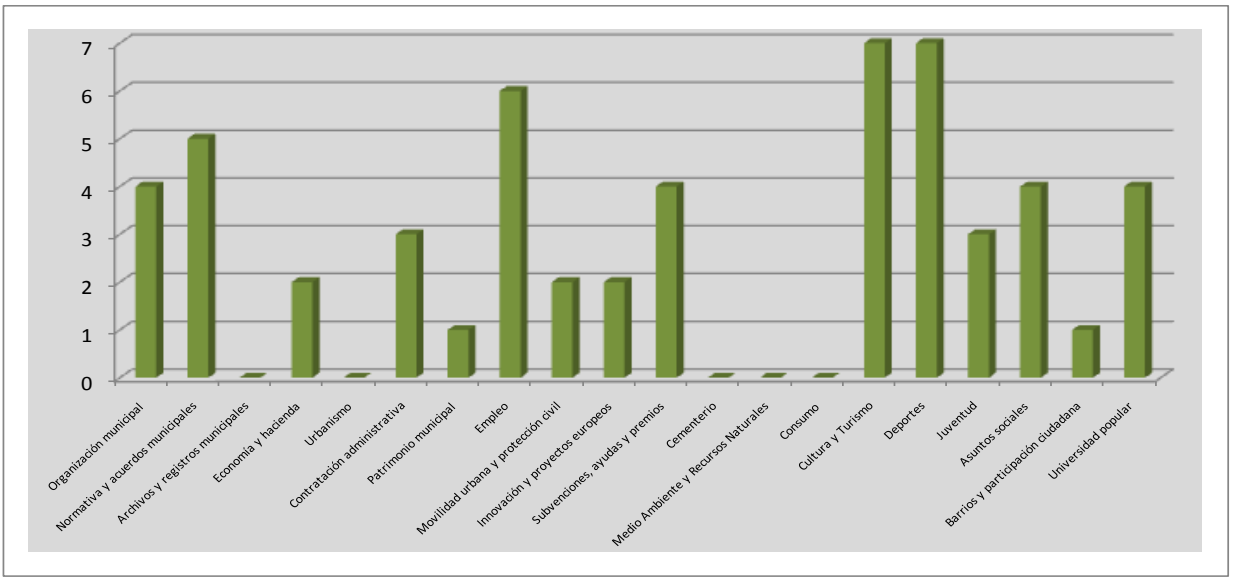
Valoración global de la página

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Qué valoración le merece la página?	**16**	**3**	**8**	**4.19**	**1.424**

Temas de consulta

	Frecuencia respuesta
Organización municipal	4
Normativa y acuerdos municipales	**5**
Archivos y registros municipales	0
Economía y hacienda	2
Urbanismo	0
Contratación administrativa	3
Patrimonio municipal	1
Empleo	**6**
Movilidad urbana y protección civil	2
Innovación y proyectos europeos	2
Subvenciones, ayudas y premios	4
Cementerio	0
Medio Ambiente y Recursos Naturales	0
Consumo	0
Cultura y Turismo	**7**
Deportes	**7**
Juventud	3
Asuntos sociales	4
Barrios y participación ciudadana	1
Universidad popular	4

Gráficamente:



MEJORAS PROPUESTAS

1. Es muy complicada
2. Es muy lenta.
3. La accesibilidad.
4. Actualizarla mapa, zona y escolarización.
5. Más claridad.
6. Procedimientos telemáticos.

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 (95.0%) realizan trámites electrónicos con el Ayuntamiento porque prefieren hacerlo de forma presencia, dado que les inspira mayor confianza y también porque desconocían que podían hacerlo de dicha forma.

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	17	81.0	**85.0**	85.0
	Poco	3	14.3	**15.0**	100.0
	Total	20	95.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	4.8		
Total		Total	21	100.0	

¿Exactamente cuáles conoce o de cuáles ha oído hablar?

Valoraciones en %	SI	NO
Licencias de Obra Mayor	0	**100,00**
Gestión de actas, comisiones informativas y plenos municipales	0	**100,00**
Certificados de convivencia	0	**100,00**
Actividades Clasificadas	0	**100,00**
Actividades inocuas	0	**100,00**
Autorización de Vados	0	**100,00**
Autorización de Instalación de terrazas de verano	0	**100,00**
Matrimonio Civil	0	**100,00**
Certificado de empadronamiento	0	**100,00**
Ninguna	**94,7**	5,3

Utilización de trámites electrónicos con el Ayuntamiento de Cáceres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	1	4.8	5.0	5.0
	NO	19	90.5	**95.0**	100.0
	Total	20	95.2	100.0	
Perdidos	Sistema	1	4.8		
Total		382	21	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	3	14.3	18.8	18.8
	No confío en las nuevas tecnologías	2	9.5	12.5	31.3
	Prefiero hacer los trámites de forma presencial, me inspira mayor confianza	11	52.4	**68.8**	100.0
	Total	16	76.2	100.0	
Perdidos	Sistema	5	23.8		
Total		382	21	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 4.00 sobre 10.

Tipología de trámites que si son realizados

Valoraciones en %	SI	NO
Licencias de Obra Mayor	0	100.00
Gestión de actas, comisiones informativas y plenos municipales	0	100.00
Certificados de convivencia	0	100.00
Actividades Clasificadas	0	100.00
Actividades inocuas	0	100.00
Autorización de Vados	0	100.00
Autorización de Instalación de terrazas de verano	0	100.00
Matrimonio Civil	0	100.00
Certificado de empadronamiento	0	100.00
Ninguna	0	100.00

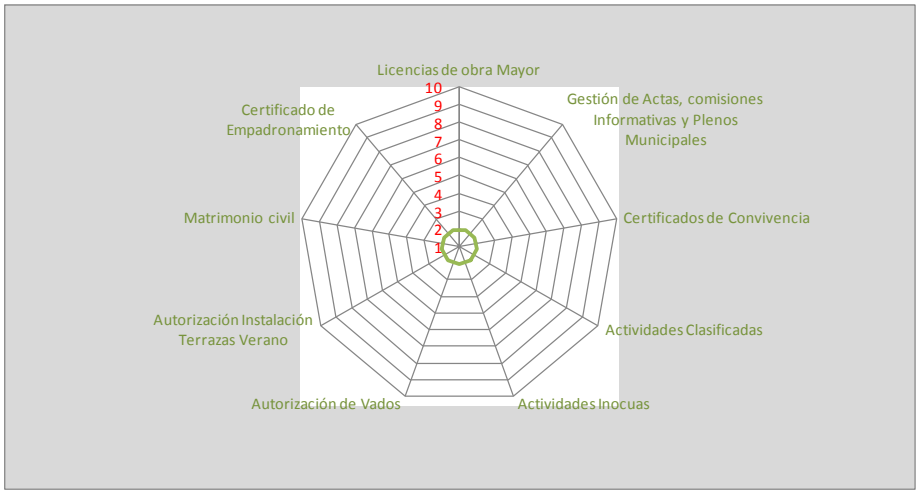
Grado de satisfacción del servicio recibido en esta última consulta o tramite

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Quedó usted en esta última ocasión?	1	4.00	4.00	**4.00**	.
N válido (según lista)	1				

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

	1 - 10
Licencias de obra Mayor	0
Gestión de Actas, comisiones Informativas y Plenos Municipales	0
Certificados de Convivencia	0
Actividades Clasificadas	0
Actividades Inocuas	0
Autorización de Vados	0
Autorización Instalación Terrazas Verano	0
Matrimonio civil	0
Certificado de Empadronamiento	0

Gráficamente:



MEJORAS PROPUESTAS

1. No hay mejoras propuestas.

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. Actos, resoluciones y acuerdos
2. Bandos municipales
3. Tablón de anuncios y edictos
4. Registro de entrada y salida de documentos
5. Registro de entidades ciudadanas
6. Registro de viviendas adaptadas
7. Inventario municipal de bienes
8. Tramitación y pago de facturas
9. Liquidación y pago de tributos
10. Licencias de obras
11. Licencias de apertura
12. Otras licencias urbanísticas
13. Aprobación, modificación o revisión del Planeamiento Urbanístico (general y de desarrollo)
14. Consulta e información urbanística
15. Propuestas urbanísticas
16. Contratos menores
17. Contratos de obras, servicios y suministros
18. Otros contratos
19. Asesoramiento y apoyo al emprendimiento
20. Creación y consolidación de empresas
21. Asociaciones
22. Actividades deportivas
23. Actividades culturales
24. Concursos y premios
25. Becas sociales
26. Subvenciones nominativas
27. Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario
28. Transporte público urbano
29. Autorización para venta ambulante
30. Solicitud de uso/reserva de instalaciones deportivas
31. Autorización de pruebas deportivas en la ciudad
32. Inscripciones en las Escuelas Deportivas Municipales
33. Inscripciones en el Programa Deportivo "Acondicionamiento Aeróbico Adultos"
34. Inscripción en ludotecas municipales
35. Inscripción en escuelas de verano municipales
36. Inscripción en campamentos urbanos municipales
37. Inscripción para otros recursos socioeducativos

38. Solicitud y concesión de prestaciones del servicio de ayuda a domicilio
39. Solicitudes de participación en órganos municipales
40. Presentación de Iniciativas ciudadanas
41. Convocatorias de consultas populares
42. Propuestas ciudadanas
43. Presupuesto municipal participativo
44. Cursos de formación y talleres para el empleo y la empresa
45. Cursos de formación y talleres para el desarrollo personal y participación social
46. Otras actividades

¿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	50.0	50.0
Retransmisión de sesiones plenarias por la web TV del Ayuntamiento	45.0	55.0
NORMATIVA Y ACUERDOS MUNICIPALES		
Normativa municipal	**100.0**	0.0
Actos, resoluciones y acuerdos	**70.0**	30.0
Bandos municipales	**70.0**	30.0
Estatutos de Organismos Autónomos	50.0	50.0
Tablón de anuncios y edictos	**60.0**	40.0
ARCHIVOS Y REGISTROS MUNICIPALES		
Registro de entrada y salida de documentos	**85.0**	15.0
Registro de entidades ciudadanas	**75.0**	25.0
Registro de parejas de hecho	45.0	55.0
Censo Canino	25.0	75.0
Registro de viviendas adaptadas	**65.0**	35.0
Inventario municipal de bienes	**60.0**	40.0
ECONOMÍA Y HACIENDA		
Tramitación y pago de facturas	**95.0**	5.0
Liquidación y pago de tributos	**85.0**	15.0
Liquidación y pago de otras exacciones	45.0	55.0
Presupuesto general del ayuntamiento: consulta y participación en la elaboración.	50.0	50.0
URBANISMO		
Licencias de obras	**95.0**	5.0
Licencias de apertura	**85.0**	15.0
Autorización para colocación de publicidad, carteles y propaganda	45.0	55.0
Otras licencias urbanísticas	**55.0**	45.0
Denuncias de Obras	50.0	50.0
Denuncias relativas a Seguridad, salud y ornato público de edificios e instalaciones	45.0	55.0
Aprobación, modificación o revisión del Planeamiento Urbanístico (general y de desarrollo)	**55.0**	45.0
Aprobación o modificación de Programas de Ejecución	45.0	55.0
Aprobación o modificación de Proyectos de Urbanización	45.0	55.0
Expropiaciones forzosas	50.0	50.0
Consulta e información urbanística	**55.0**	45.0
Propuestas urbanísticas	**55.0**	45.0
CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA		
Contratos menores	**85.0**	15.0
Contratos de obras, servicios y suministros	**75.0**	25.0
Otros contratos	**70.0**	30.0
Perfil del contratante	40.0	60.0
Subasta electrónica	50.0	50.0
Reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento	40.0	60.0
INNOVACION Y PROYECTOS EUROPEOS		

Valoraciones en %	SI	NO
Asesoramiento y apoyo al emprendimiento	**55.0**	45.0
Factoría de Innovación	45.0	55.0
Europa Direct	40.0	60.0
SUBVENCIONES, AYUDAS Y PREMIOS		
Creación y consolidación de empresas	**90.0**	10.0
Asociaciones	**95.0**	5.0
Actividades deportivas	**75.0**	25.0
Actividades culturales	**75.0**	25.0
Concursos y premios	**65.0**	35.0
Becas sociales	**55.0**	45.0
Subvenciones nominativas	**75.0**	25.0
Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario	**65.0**	35.0
Otras	40.0	60.0
CEMENTERIO		
Inhumaciones	45.0	55.0
Exhumaciones	30.0	70.0
Concesiones y actualizaciones de Titularidad de nichos	30.0	70.0
Colocación de lápidas y otros materiales en cementerio municipal	30.0	70.0
MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES		
Transporte público urbano	**55.0**	45.0
Recogida y tratamiento de residuos urbanos	50.0	50.0
Calidad del agua	45.0	55.0
Parques y Jardines	45.0	55.0
CONSUMO		
Autorización para venta ambulante	**52.6**	74.4
Denuncias relativas a Venta ambulante	42.1	57.9
Reclamaciones en materia de consumo	47.4	52.6
Autorización de tenencia de animales potencialmente peligrosos	36.8	63.2
Denuncias relativas a tenencia y circulación de animales	42.1	57.9
CULTURA Y TURISMO		
Autorización para celebración de eventos	**70.0**	30.0
Información sobre eventos	**70.0**	30.0
Información turística	**65.0**	35.0
DEPORTES		
Solicitud de uso/reserva de instalaciones deportivas	**70.0**	30.0
Autorización de pruebas deportivas en la ciudad	**55.0**	45.0
Inscripciones en las Escuelas Deportivas Municipales	**65.0**	35.0
Inscripciones en el Programa Deportivo "Acondicionamiento Aeróbico Adultos"	**55.0**	45.0
Inscripciones en el Programa Deportivo "Despertar Desde la Madurez"	50.0	50.0
Inscripciones en Programa "Ningún Niño Sin Saber Nadar"	45.0	55.0
Inscripciones en Programa "Adultos al Agua"	50.0	50.0
JUVENTUD		
Inscripción en ludotecas municipales	**95.0**	5.0
Inscripción en escuelas de verano municipales	**85.0**	15.0
Inscripción en campamentos urbanos municipales	**80.0**	20.0
Inscripción para otros recursos socioeducativos	**55.0**	45.0
ASUNTOS SOCIALES		
Solicitud y concesión de prestaciones del servicio de ayuda a domicilio	**65.0**	35.0
Solicitud y concesión de la prestación de tele-asistencia domiciliaria	50.0	50.0
Solicitud y valoración de arraigo social de inmigrantes	50.0	50.0
Solicitud y concesión de subvención para adquisición de leche maternizada	50.0	50.0
BARRIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA		
Solicitudes de participación en órganos municipales	**80.0**	20.0
Presentación de Iniciativas ciudadanas	**70.0**	30.0
Convocatorias de consultas populares	**60.0**	40.0
Propuestas ciudadanas	**60.0**	40.0
Presupuesto municipal participativo	**60.0**	40.0
UNIVERSIDAD POPULAR		

Valoraciones en %	SI	NO
Cursos de formación y talleres para el empleo y la empresa	**80.0**	20.0
Cursos de formación y talleres para el desarrollo personal y participación social	**75.0**	25.0
Otras actividades	**65.0**	35.0