



EXCMO. AYUNTAMIENTO  
DE CÁCERES

# INFORME DE RESULTADO DEL PROCESO DE ENCUESTACIÓN A LA CIUDADANÍA



# INDICE

<b>OBJETIVO .....</b>	<b>3</b>
<b>VARIABLES DE CLASIFICACIÓN.....</b>	<b>4</b>
<b>RESUMEN EJECUTIVO.....</b>	<b>4</b>
<b>DATOS DE CLASIFICACIÓN .....</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE I, VALORACIÓN GLOBAL DE LOS SERVICIOS PRESTADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE CÁCERES.....</b>	<b>9</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE II, GRADO DE CONOCIMIENTO DE LA PÁGINA WEB.....</b>	<b>14</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE III, GRADO DE CONOCIMIENTO Y VALORACIÓN DE LAS MEDIDAS DE MODERNIZACIÓN.....</b>	<b>17</b>
<b>RESULTADOS OBTENIDOS PARA EL BLOQUE IV, IDENTIFICACIÓN Y PRIORIZACIÓN DE SERVICIOS TELEMÁTICOS .....</b>	<b>21</b>

\*

## 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 382 entrevistas a la ciudadanía de Cáceres, tal y como se calculó en el análisis muestral previo al trabajo de campo.

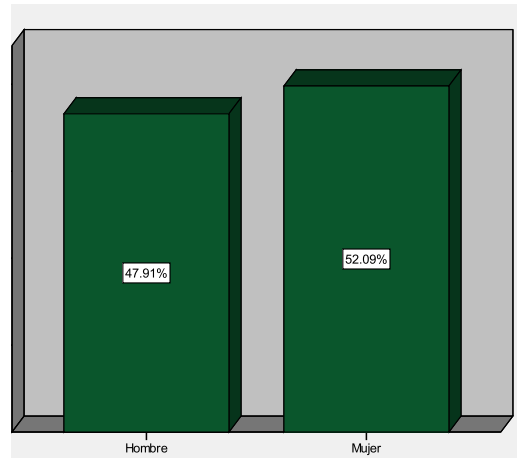
El perfil global de personas entrevistadas son mujeres, de entre 25 y 44 años, con nivel de estudios secundarios, trabajadora por cuenta ajena, que reside en el caso antiguo – zona centro, sin discapacidad, que posee ordenador y conexión a internet.

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

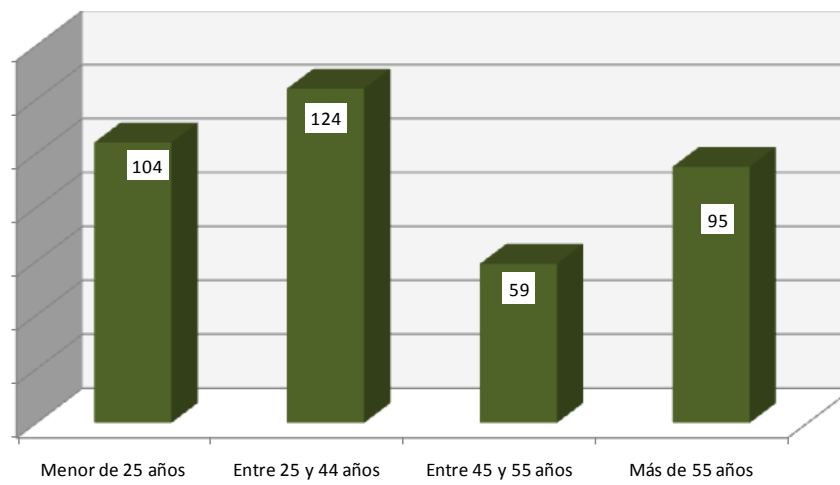
- El 52% de los entrevistados son mujeres, frente al 48% que son hombres
- Con respecto a la edad mas representativa es la comprendida entre los 25 y los 44 años, seguida por menores de 35 años y por aquellos mayores de 55 años.
- En relación al nivel de estudios, se observa que aproximadamente el 40% de los entrevistados poseen estudios secundarios, el 32% universitarios, el 21% primarios y el resto sin estudios.
- Si se atiende a la variable situación profesional, el 31,48% de las personas entrevistadas son trabajadores/as por cuenta ajena. En segundo lugar se encuentran las personas desempleadas que si han trabajado antes con un 22%.
- Con respecto al lugar de residencia, el 38,80% de los ciudadanos entrevistados viven en el casco antiguo-zona centro. En segundo lugar se encuentran representados los ciudadanos de la zona norte, y en tercer lugar los que residen en la zona oeste de la ciudad.
- Con respecto a si se posee o no algún tipo de discapacidad, solo 25 personas manifiestan poseer algún tipo de discapacidad, y en su mayoría indican que se trata de discapacidad física.
- En relación a la posesión de ordenador, el 83,82% evidencian tenerlo
- De igual modo la gran mayoría de las personas encuestadas evidencian tener conexión a internet.

## DATOS DE CLASIFICACIÓN

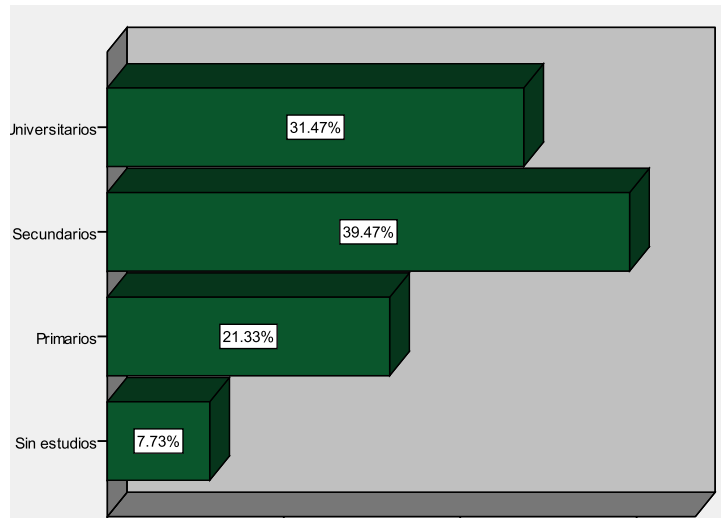
### SEXO



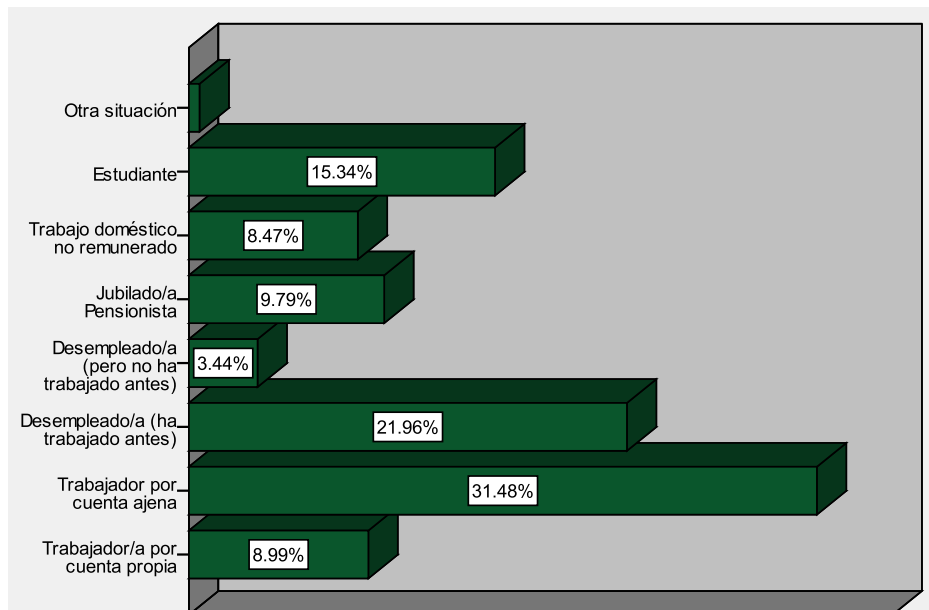
### EDAD



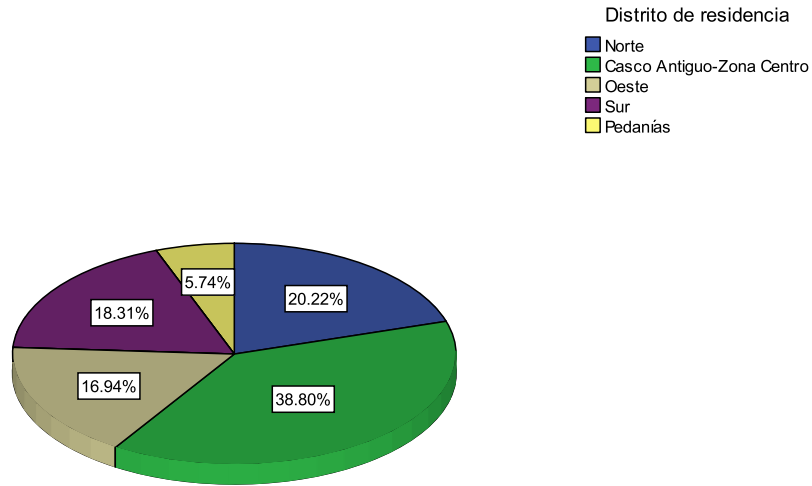
### NIVEL DE ESTUDIOS



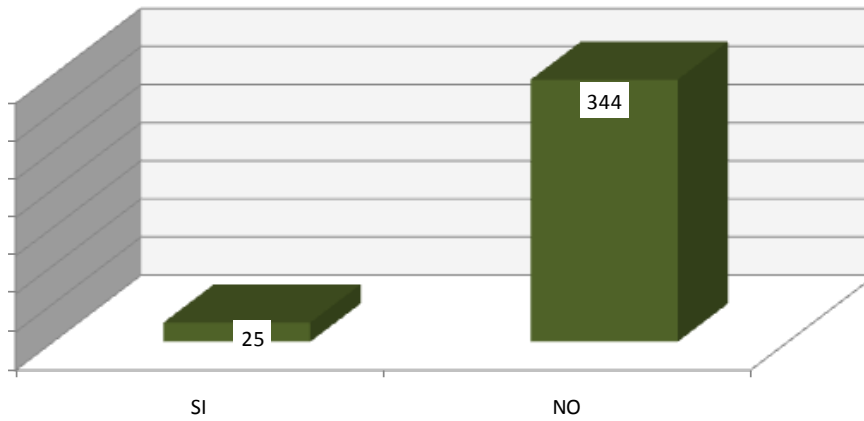
### SITUACIÓN PROFESIONAL



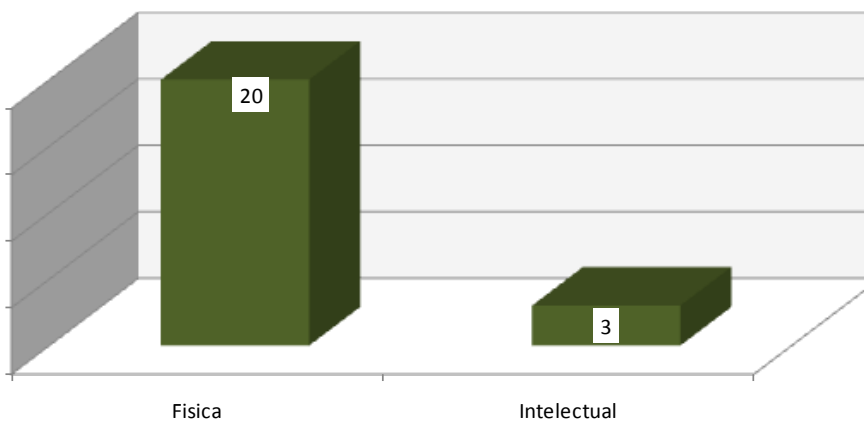
DISTRITO DE RESIDENCIA



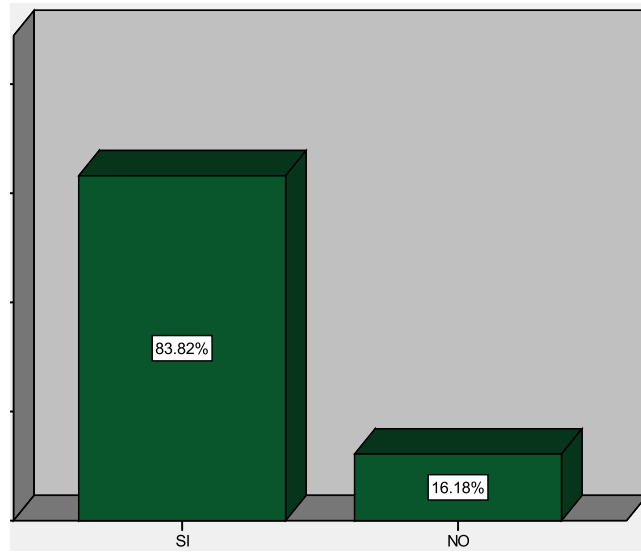
POSEE ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD



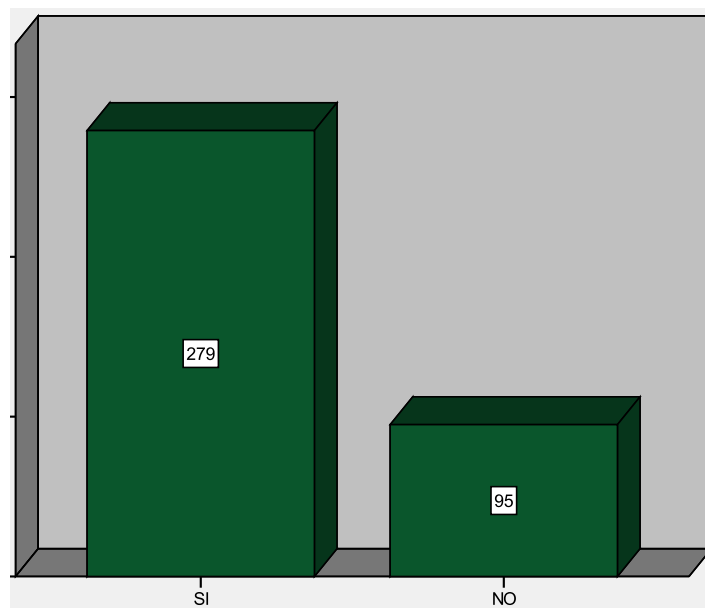
Los que han respondido si: (hay dos personas que no han respondido)



### DISPONIBILIDAD DE ORDENADOR



### DISPONIBILIDAD DE CONEXIÓN A INTERNET





## **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 6.7 sobre 10 a los servicios públicos que presta el Ayuntamiento de Cáceres.

Además valoran con un promedio de 4.9 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?	380	1.00	10.00	<b>6.7737</b>	2.02786
N válido (según lista)	380				

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

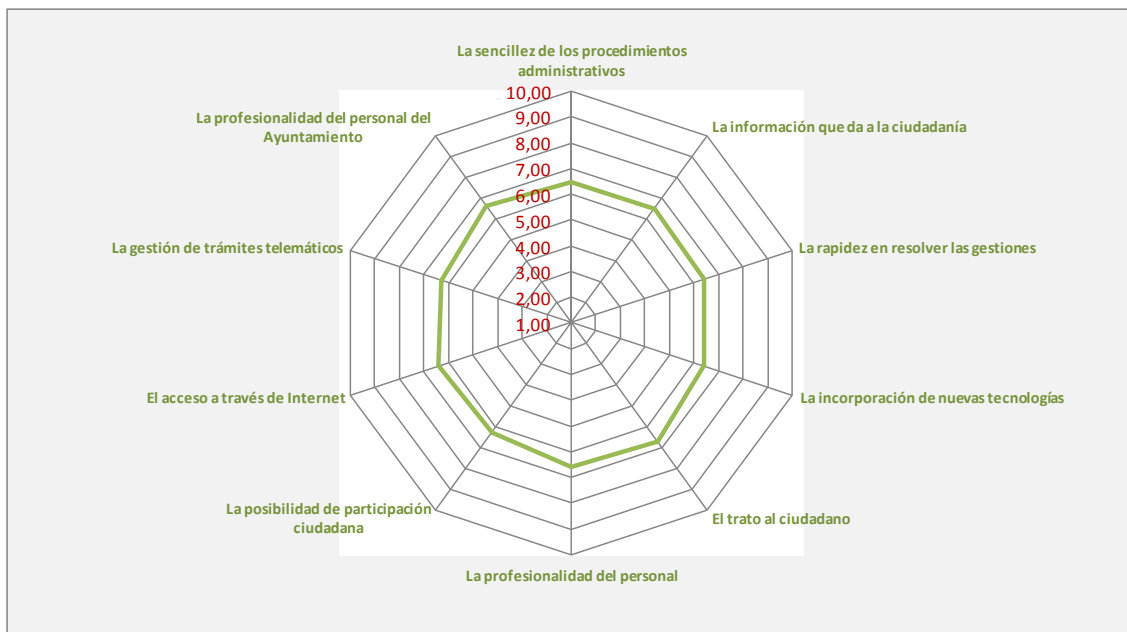
	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Podría indicarnos cuál es la imagen en general que tiene usted sobre el funcionamiento del Ayuntamiento de Cáceres?	378	1.00	10.00	<b>4.9630</b>	1.95268
N válido (según lista)	378				

Por su parte y con respecto a los diferentes aspectos planteados, valoran como más importantes las cuestiones relativas al TRATO AL CIUDADANO Y LA PROFESIONALIDAD DEL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO. Por el contrario, el aspecto menos valorado es POSIBILIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA. Es necesario mencionar aquí, que todos los aspectos indicados para ser valorados han obtenido puntuaciones entre el 6 y el 7, 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 a 10, 1 ninguna importancia y 10 mucha importancia)

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
La sencillez de los procedimientos administrativos	322	1.00	10.00	6.4783	2.44334
La información que da a la ciudadanía	380	1.00	10.00	6.4684	2.42493
La rapidez en resolver las gestiones	380	1.00	10.00	6.4316	2.59552
La incorporación de nuevas tecnologías	380	1.00	10.00	6.3842	2.42345
<b>El trato al ciudadano</b>	380	1.00	10.00	<b>6.6711</b>	2.47621
La profesionalidad del personal	380	1.00	10.00	6.5842	2.38194
La posibilidad de participación ciudadana	378	1.00	10.00	6.2487	2.49382
El acceso a través de Internet	377	1.00	10.00	6.3926	2.37669
La gestión de trámites telemáticos	376	1.00	10.00	6.3032	2.46654
<b>La profesionalidad del personal del Ayuntamiento</b>	378	1.00	10.00	<b>6.6058</b>	2.49363
N válido (según lista)	320				

Gráficamente:

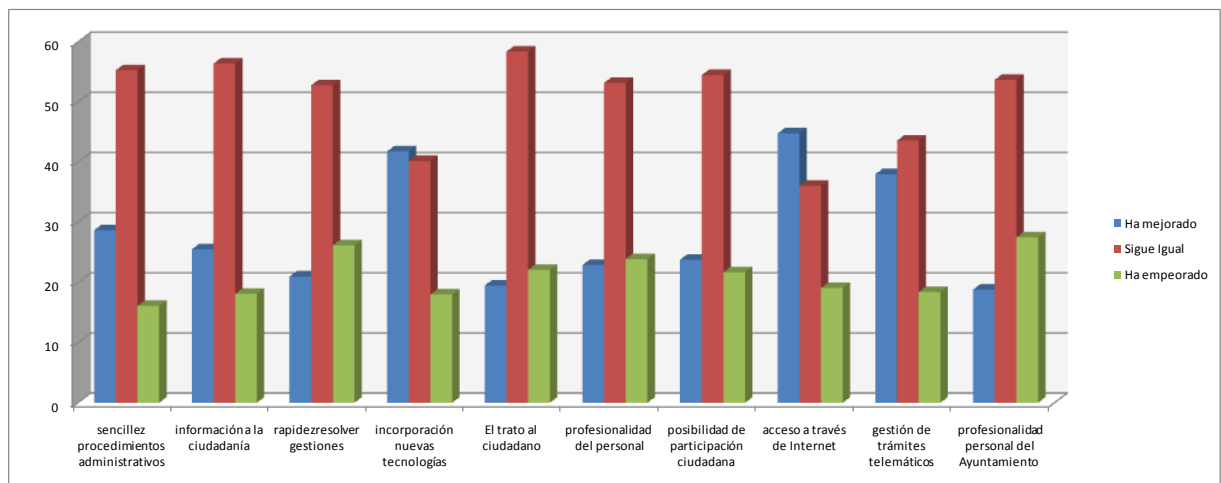


En relación a su opinión con respecto a si en los últimos años consideran que “la incorporación de nuevas tecnologías y el acceso a través de internet” son aspectos que han mejorado. Su valoración con respecto al resto de ítems planteados son considerados como que “siguen igual”.

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

Valoraciones en %	Ha mejorado	Sigue Igual	Ha empeorado
La sencillez de los procedimientos administrativos	28,7	<b>55.3</b>	16.1
La información que da a la ciudadanía	25.5	<b>56.4</b>	18.1
La rapidez en resolver las gestiones	21	<b>52.8</b>	26.2
La incorporación de nuevas tecnologías	<b>41.8</b>	40.2	18
El trato al ciudadano	19.5	<b>58.4</b>	22.1
La profesionalidad del personal	22.9	<b>53.2</b>	23.9
La posibilidad de participación ciudadana	23.8	<b>54.5</b>	21.7
El acceso a través de Internet	<b>44.8</b>	36.1	19.1
La gestión de trámites telemáticos	38	<b>43.6</b>	18.4
La profesionalidad del personal del Ayuntamiento	18.8	<b>53.7</b>	27.5

Gráficamente:



Los ciudadanos y ciudadanas evidencian en un 69.8% y 71.8% respectivamente, que se han encontrado en ocasiones con excesiva burocracia, papeleo y demasiados requisitos, así como lentitud por parte del ayuntamiento en resolver trámites.

¿Se han encontrado en alguna ocasión con?:

Valoraciones en %	SI	NO
Dificultad para saber cuál es la concejalía/área/servicio/etc., responsable	39.6	60.4
Dificultad para la comunicación con concejalía/área/servicio/etc., responsable	38.1	61.9
Escasez de servicios disponibles a través de internet	30.7	69.3
Excesiva burocracia, papeleo y demasiados requisitos	<b>69.8</b>	30.2
Lentitud para resolver los trámites	<b>71.8</b>	28.2
Dificultad para conocer los servicios telemáticos puestos a disposición de la ciudadanía	31.1	68.9
Dificultad para conocer los horarios de apertura al público de los diferentes servicios	28.1	71.9

Quando 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 82.3%) para establecer sus relaciones con el Ayuntamiento de Cáceres.

Con respecto a los servicios que más demandan son los relativos a Empleo, Subvenciones, ayudas y premios y economía y hacienda.

Los menos demandados son aquellos relacionados con el cementerio, la organización municipal y la innovación y proyectos europeos.

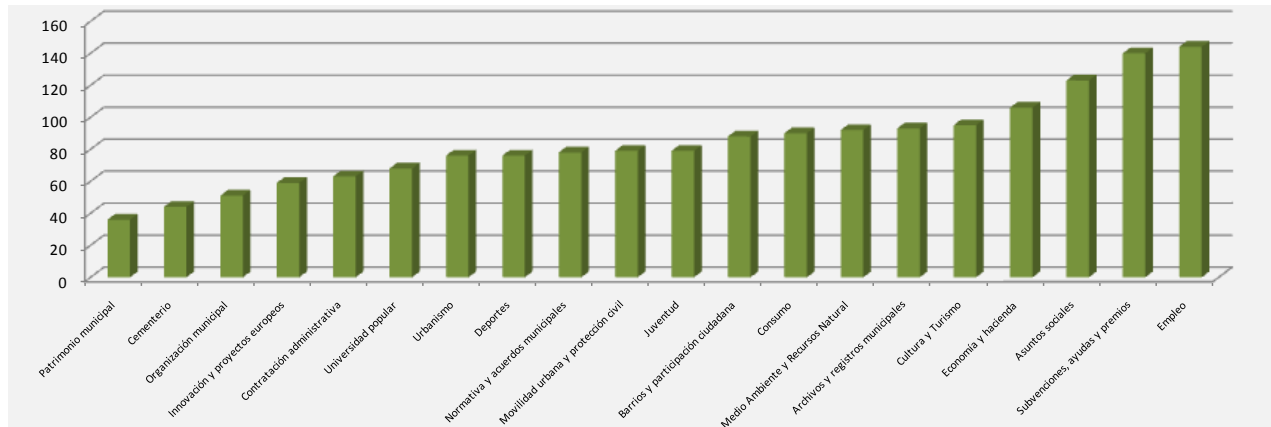
Medios más utilizados para relacionarse con el Ayuntamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De forma presencial	306	80.1	<b>82.3</b>	82.3
	Telefónico	25	6.5	6.7	89.0
	Internet	23	6.0	6.2	95.2
	Gestorías/Asesorías	4	1.0	1.1	96.2
	Otros.	14	3.7	3.8	100.0
	Total	372	97.4	100.0	
Perdidos	Sistema	10	2.6		
Total		382	100.0		

Servicios mas demandados

	Frecuencia respuesta
Organización municipal	51
Normativa y acuerdos municipales	78
Archivos y registros municipales	93
Economía y hacienda	<b>106</b>
Urbanismo	76
Contratación administrativa	63
Patrimonio municipal	36
Empleo	<b>144</b>
Movilidad urbana y protección civil	79
Innovación y proyectos europeos	59
Subvenciones, ayudas y premios	<b>140</b>
Cementerio	44
Medio Ambiente y Recursos Natural	92
Consumo	90
Cultura y Turismo	95
Deportes	76
Juventud	79
Asuntos sociales	<b>123</b>
Barrios y participación ciudadana	88
Universidad popular	68

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 43.2 % de los casos, y que la frecuencia de consulta es nada o poco frecuente con un 70.9 %.

Valoran la página con un promedio de 5.38 y lo que más suelen consultar es Subvenciones, Ayudas y premios, empleo, cultura y turismo y economía y hacienda.

### Grado de conocimiento de la Página Web del Ayuntamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	162	42.4	43.2	43.2
	NO	213	55.8	<b>56.8</b>	100.0
	Total	375	98.2	100.0	
Perdidos	Sistema	7	1.8		
Total		382	100.0		

### Frecuencia en la consulta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Nada frecuente	60	15.7	<b>34.3</b>	34.3
	Poco frecuente	64	16.8	<b>36.6</b>	70.9
	Bastante frecuente	45	11.8	25.7	96.6
	Muy frecuente	6	1.6	3.4	100.0
	Total	175	45.8	100.0	
Perdidos	Sistema	207	54.2		
Total		382	100.0		

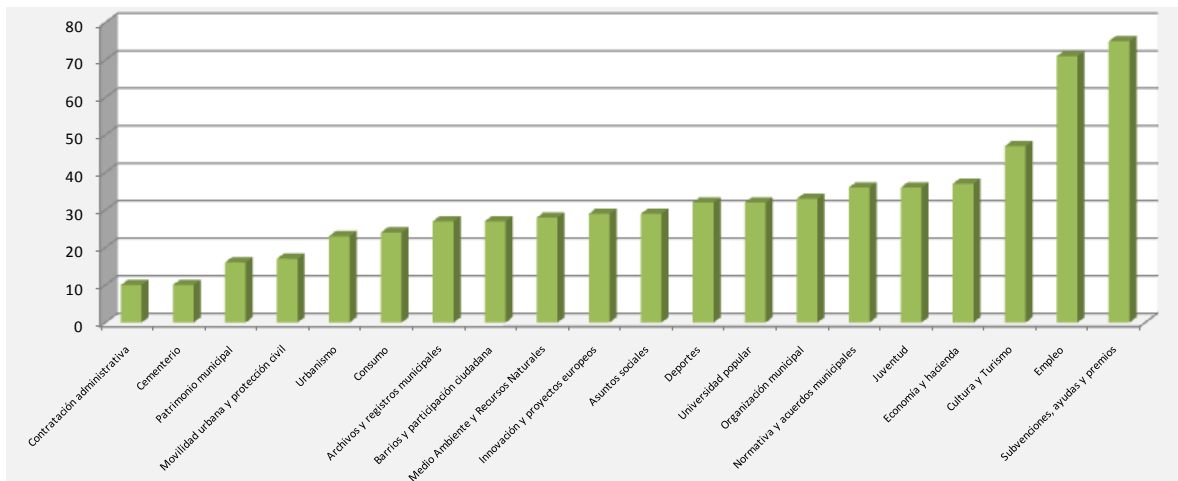
### Valoración global de la página

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Qué valoración le merece la página?	160	1	10	<b>5.38</b>	1.996

Temas de consulta

	Frecuencia respuesta
Organización municipal	33
Normativa y acuerdos municipales	36
Archivos y registros municipales	27
Economía y hacienda	37
Urbanismo	23
Contratación administrativa	10
Patrimonio municipal	16
Empleo	71
Movilidad urbana y protección civil	17
Innovación y proyectos europeos	29
Subvenciones, ayudas y premios	75
Cementerio	10
Medio Ambiente y Recursos Naturales	28
Consumo	24
Cultura y Turismo	47
Deportes	32
Juventud	36
Asuntos sociales	29
Barrios y participación ciudadana	27
Universidad popular	32

Gráficamente:



## MEJORAS PROPUESTAS

1. Es muy lenta.
2. La accesibilidad a la página.
3. Usabilidad de la webs.
4. El empleo.
5. La considero bien como esta.
6. Los servicios y tramites on- line.
7. Posibilidad de tramitar por la web.
8. Nada esta estupenda
9. Hacer que la ciudadanía participe más.
10. Dar más empleo
11. Ayudas a familias en peor condiciones
12. Facilidades a las familias numerosas
13. La organización en general sobre todo el personal.
14. Que pidieran menos registros para acceder a una beca
15. Mas actividades definición de la historia de Cáceres y un mapa de Cáceres que se descargue con sus puntos más visitados
16. Mas actividades para jóvenes
17. Mas información sobre cosas interesantes en Cáceres
18. Esta bastante bien
19. Que atiendan mejor las solicitudes
20. Anunciar con meses de antelación (siempre que sea posible) los eventos culturales, ferias, nuestras, etc.
21. Una información más amplia de todo en general
22. Mejorar opciones en el buscador
23. Quitar información de eventos ya pasados
24. Mas sencillez
25. La organización más sencilla y clara
26. Subvenciones ayudas y premios
27. Becas, deporte asuntos sociales y ayudas a los jóvenes



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

La ciudadanía de Cáceres no conoce o conoce poco 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 (82.9%) 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	212	55.5	<b>56.5</b>	56.5
	Poco	142	37.2	<b>37.9</b>	94.4
	Bastante	17	4.5	4.5	98.9
	Mucho	4	1.0	1.1	100.0
	Total	375	98.2	100.0	
Perdidos	Sistema	7	1.8		
Total		382	100.0		

### ¿Exactamente cuáles conoce o de cuáles ha oído hablar?

Valoraciones en %	SI	NO
Licencias de Obra Mayor	12.2	<b>87.8</b>
Gestión de actas, comisiones informativas y plenos municipales	9.2	<b>90.8</b>
Certificados de convivencia	9.2	<b>90.8</b>
Actividades Clasificadas	6.0	<b>94.0</b>
Actividades inocuas	5.7	<b>94.3</b>
Autorización de Vados	9.2	<b>90.8</b>
Autorización de Instalación de terrazas de verano	18.8	<b>81.3</b>
Matrimonio Civil	13.1	<b>86.9</b>
Certificado de empadronamiento	22.6	<b>77.4</b>
Ninguna	<b>60.0</b>	40.0

Utilización de trámites electrónicos con el Ayuntamiento de Cáceres

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	SI	64	16.8	17.1	17.1
	NO	310	81.2	<b>82.9</b>	100.0
	Total	374	97.9	100.0	
Perdidos	Sistema	8	2.1		
Total		382	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	88	23.0	28.8	28.8
	No confío en las nuevas tecnologías	42	11.0	13.7	42.5
	No dispongo de ordenador para hacerlo	11	2.9	3.6	46.1
	Prefiero hacer los trámites de forma presencial, me inspira mayor confianza	165	43.2	<b>53.9</b>	100.0
	Total	306	80.1	100.0	
Perdidos	Sistema	76	19.9		
Total		382	100.0		

Aquellos que evidencian si haber realizado trámites electrónicos con el Ayuntamiento, manifiestan que los trámites que más han demandado han sido los relativos a matrimonio civil y autorización de instalación de terrazas de verano, licencias de obra mayor y certificados de convivencia (teniendo en cuenta en todos los casos que el % de respuesta sobre el SI, ronda en todos los casos entre el 34.6 y el 18%).

El grado de satisfacción que manifiestan en esta última ocasión con respecto al servicio de tramitación electrónica es valorado con un 5.39 sobre 10.

Tipología de trámites que si son realizados

Valoraciones en %	SI	NO
Licencias de Obra Mayor	19.3	80.7
Gestión de actas, comisiones informativas y plenos municipales	14.5	84.3
Certificados de convivencia	18.3	81.7
Actividades Clasificadas	4.9	95.1
Actividades inocuas	6.2	93.8
Autorización de Vados	8.6	91.4
Autorización de Instalación de terrazas de verano	22.2	77.8
Matrimonio Civil	9.9	90.1
Certificado de empadronamiento	34.6	65.4
Ninguna	43.2	56.8

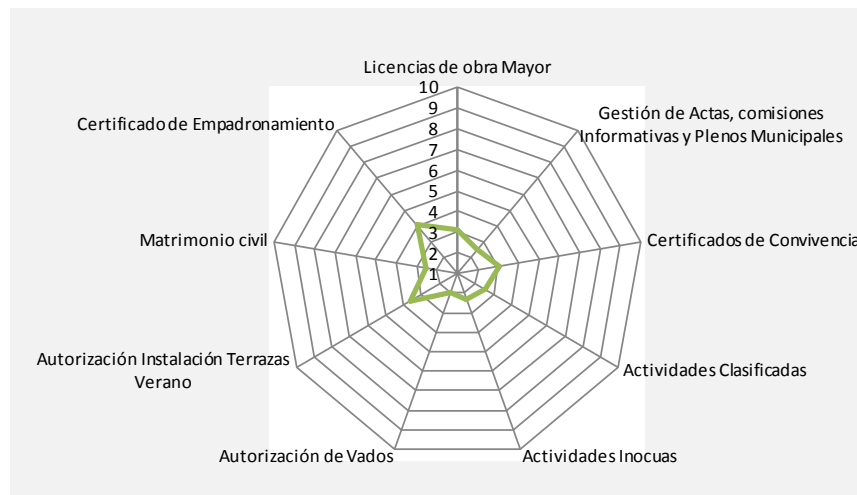
Grado de satisfacción del servicio recibido en esta última consulta o tramite

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
¿Quedó usted en esta última ocasión?	84	1.00	10.00	<b>5.3929</b>	2.38478
N válido (según lista)	84				

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

	1 - 10
Licencias de obra Mayor	<b>3.10</b>
Gestión de Actas, comisiones Informativas y Plenos Municipales	<b>2.5</b>
Certificados de Convivencia	<b>3.05</b>
Actividades Clasificadas	<b>2.58</b>
Actividades Inocuas	<b>2.35</b>
Autorización de Vados	<b>2</b>
Autorización Instalación Terrazas Verano	<b>3.66</b>
Matrimonio civil	<b>2.56</b>
Certificado de Empadronamiento	<b>4.02</b>

Gráficamente:



## MEJORAS PROPUESTAS

1. Que pongan menos requisitos, más facilidades para el empresario.
2. Rapidez y buen trato que no somos animales
3. La cantidad de registro que ponen reducirla
4. La tardanza en dar respuesta también reducirla
5. Mayor rapidez
6. Mas información
7. Que no hubiese que poner tantos datos
8. La lentitud
9. Autorización instalación terrazas de verano
10. Mas puesto de trabajo
11. Menos publicidad

## **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%):

- Asesoramiento y apoyo al emprendimiento
- Becas sociales
- Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario
- Transporte público urbano
- Recogida y tratamiento de residuos urbanos
- Calidad del agua
- Información sobre eventos
- Información turística
- Solicitud y concesión de prestaciones del servicio de ayuda a domicilio
- Propuestas ciudadanas
- 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
<b>ORGANIZACIÓN MUNICIPAL</b>		
Convocatorias, órdenes del día y actas de órganos municipales	27.2	72.8
Retransmisión de sesiones plenarias por la web TV del Ayuntamiento	19.0	81.0
<b>NORMATIVA Y ACUERDOS MUNICIPALES</b>		
Normativa municipal	37.2	62.8
Actos, resoluciones y acuerdos	38.4	61.6
Bandos municipales	25.7	74.3
Estatutos de Organismos Autónomos	22.5	77.5
Tablón de anuncios y edictos	54.4	45.6
<b>ARCHIVOS Y REGISTROS MUNICIPALES</b>		
Registro de entrada y salida de documentos	28.2	71.8
Registro de entidades ciudadanas	20.6	79.4
Registro de parejas de hecho	16.4	83.6
Censo Canino	18.5	81.5
Registro de viviendas adaptadas	21.1	78.9
Inventario municipal de bienes	22.7	77.3
<b>ECONOMIA Y HACIENDA</b>		
Tramitación y pago de facturas	40.9	59.1
Liquidación y pago de tributos	36.9	63.1
Liquidación y pago de otras exacciones	24.3	75.7
Presupuesto general del ayuntamiento: consulta y participación en la elaboración.	52.5	47.5
<b>URBANISMO</b>		
Licencias de obras	32.2	67.8
Licencias de apertura	31.1	68.9
Autorización para colocación de publicidad, carteles y propaganda	23.7	76.3
Otras licencias urbanísticas	15.3	84.7
Denuncias de Obras	11.9	88.1
Denuncias relativas a Seguridad, salud y ornato público de edificios e instalaciones	14.8	85.2

Valoraciones en %	SI	NO
Aprobación, modificación o revisión del Planeamiento Urbanístico (general y de desarrollo)	12.1	87.9
Aprobación o modificación de Programas de Ejecución	11.9	88.1
Aprobación o modificación de Proyectos de Urbanización	12.4	87.6
Expropiaciones forzosas	11.1	88.9
Consulta e información urbanística	32.5	67.5
Propuestas urbanísticas	38.3	61.7
<b>CONTRATACIÓN ADMINISTRATIVA</b>		
Contratos menores	20.6	79.4
Contratos de obras, servicios y suministros	34.7	65.3
Otros contratos	15.7	84.3
Perfil del contratante	15.2	84.8
Subasta electrónica	17.3	82.7
Reclamaciones de responsabilidad patrimonial al Ayuntamiento	24.3	75.7
<b>INNOVACION Y PROYECTOS EUROPEOS</b>		
Asesoramiento y apoyo al emprendimiento	51.2	48.8
Factoría de Innovación	31.7	68.3
Europa Direct	21.4	78.6
<b>SUBVENCIONES, AYUDAS Y PREMIOS</b>		
Creación y consolidación de empresas	48.0	52.0
Asociaciones	32.2	67.8
Actividades deportivas	34.6	65.4
Actividades culturales	37.5	62.5
Concursos y premios	33.8	66.2
Becas sociales	54.9	45.1
Subvenciones nominativas	41.2	58.8
Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario	55.9	44.1
Otras	23.7	76.3
<b>CEMENTERIO</b>		
Inhumaciones	10.6	89.4
Exhumaciones	10.0	90.0
Concesiones y actualizaciones de Titularidad de nichos	13.2	86.8
Colocación de lápidas y otros materiales en cementerio municipal	11.3	88.7
<b>MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</b>		
Transporte público urbano	63.6	36.4
Recogida y tratamiento de residuos urbanos	51.2	48.8
Calidad del agua	59.1	40.9
Parques y Jardines	45.6	54.4
<b>CONSUMO</b>		
Autorización para venta ambulante	18.7	81.3
Denuncias relativas a Venta ambulante	15.0	85.0
Reclamaciones en materia de consumo	24.5	75.5
Autorización de tenencia de animales potencialmente peligrosos	17.4	82.6
Denuncias relativas a tenencia y circulación de animales	13.7	86.3
<b>CULTURA Y TURISMO</b>		
Autorización para celebración de eventos	42.0	58.0
Información sobre eventos	58.0	42.0
Información turística	54.6	45.4
<b>DEPORTES</b>		
Solicitud de uso/reserva de instalaciones deportivas	38.8	61.2
Autorización de pruebas deportivas en la ciudad	30.3	69.7
Inscripciones en las Escuelas Deportivas Municipales	31.9	68.1
Inscripciones en el Programa Deportivo "Acondicionamiento Aeróbico Adultos"	23.7	76.3
Inscripciones en el Programa Deportivo "Despertar Desde la Madurez"	21.1	78.9
Inscripciones en Programa "Ningún Niño Sin Saber Nadar"	24.3	75.7
Inscripciones en Programa "Adultos al Agua"	25.9	74.1
<b>JUVENTUD</b>		
Inscripción en ludotecas municipales	35.1	64.9
Inscripción en escuelas de verano municipales	39.3	60.7

Valoraciones en %	SI	NO
Inscripción en campamentos urbanos municipales	38.3	61.7
Inscripción para otros recursos socioeducativos	23.0	77.0
<b>ASUNTOS SOCIALES</b>		
Solicitud y concesión de prestaciones del servicio de ayuda a domicilio	<b>52.8</b>	47.2
Solicitud y concesión de la prestación de tele-asistencia domiciliaria	44.3	55.7
Solicitud y valoración de arraigo social de inmigrantes	20.8	79.2
Solicitud y concesión de subvención para adquisición de leche maternizada	20.6	79.4
<b>BARRIOS Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>		
Solicitudes de participación en órganos municipales	22.2	77.8
Presentación de Iniciativas ciudadanas	26.7	73.3
Convocatorias de consultas populares	23.5	76.5
Propuestas ciudadanas	<b>52.6</b>	47.4
Presupuesto municipal participativo	34.9	65.1
<b>UNIVERSIDAD POPULAR</b>		
Cursos de formación y talleres para el empleo y la empresa	48.9	51.1
Cursos de formación y talleres para el desarrollo personal y participación social	<b>50.7</b>	49.3
Otras actividades	22.2	77.8

En relación al orden otorgado por los/las ciudadanos y ciudadanas de Cáceres a los 10 procedimientos telemáticos que consideran más importantes, se expone a continuación el mismo.

El análisis de esta pregunta se ha realizado teniendo en cuenta la frecuencia de respuesta en priorizar las preguntas, es decir normativa municipal es la que más veces ha sido indicada como más importante por los ciudadanos y las ciudadanas, y así sucesivamente.

En aquellos caso en los que aparecen dos o tres procedimientos dentro de la misma categoría, es porque la frecuencia de respuesta es la misma en dichos casos (por ejemplo en la categoría novena aparecen tres procedimientos dado que han obtenido la misma frecuencia de respuesta).

#### Ranking de los procedimientos telemáticos más importantes para la ciudadanía

	GRADO DE IMPORTANCIA 1º MAS IMPORTANTE.....10ºMENOS IMPORTANTE
Normativa municipal	1º
Tablón de anuncios y edictos	2º
Presupuesto general del ayuntamiento: consulta y participación en la elaboración.	3º
Tramitación y pago de facturas	4º
Creación y consolidación de empresas	
Asesoramiento y apoyo al emprendimiento	5º
Subvenciones de interés público, social, económico y humanitario	6º
Calidad del agua	7º
Solicitud y concesión de prestaciones del servicio de ayuda a domicilio	8º
Solicitud y concesión de la prestación de tele-asistencia domiciliaria	9º
Transporte público urbano	
Recogida y tratamiento de residuos urbanos	
Cursos de formación y talleres para el desarrollo personal y participación social	10º
Propuestas ciudadanas	

Consensuando esta pregunta con la anterior, se comprueba casi todos los procedimientos que son considerados como más importantes por parte de la ciudadanía de la Ciudad de Cáceres, son categorizados en la priorización de esta última pregunta.