



# Plan Local de derechos ciudadanos

INFORME DE RESULTADOS  
MUNICIPIO DE ZIZUR MAYOR



PERCEPCIÓN  
DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS  
Y DE BUENA  
ADMINISTRACIÓN









INFORME DE RESULTADOS

MUNICIPIO DE ZIZUR MAYOR

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD  
DE LOS SERVICIOS Y DE BUENA  
ADMINISTRACIÓN**



**Defensora  
del Pueblo  
Ararteko  
Navarra • Nafarroa**

Título: Informe de resultados. Municipio de Zizur Mayor. Percepción de la calidad de los servicios y buena administración.

Edita: Institución de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra

© Octubre de 2006

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

Imprime:

Depósito Legal:

# 0



---

ÍNDICE





1.INTRODUCCIÓN .....	11
2.OBJETIVOS .....	15
3.METODOLOGÍA .....	19
3.1.Encuesta Telefónica .....	19
3.2.Encuesta a Colectivos y Asociaciones. ....	22
4. APROXIMACIÓN AL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL MUNICIPIO .....	27
4.1.Elementos Demográficos .....	27
4.2.Elementos Económicos .....	28
5. PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES .....	33
5.1.Opinión de los Ciudadanos de Zizur Mayor .....	33
5.2.Opinión de los Colectivos de Zizur Mayor .....	35
5.3.Comparativa de opiniones de Ciudadanos y Colectivos de Zizur Mayor .....	38
5.4.Valoración diferencial con respecto a Navarra .....	40
5.5.Principales problemas. Respuestas abiertas .....	44
5.6.Areas de mejora planteadas por Colectivos .....	47
5.7.Evaluación sintética .....	48
5.7.1.Tabla resumen general .....	50
5.7.2.Indicadores sintéticos .....	51
5.8. Valoración global para Servicios .....	52
6. PERCEPCIÓN SOBRE PRINCIPIOS Y VALORES DE BUENA ADMINISTRACIÓN .....	71
6.1.Opinión de los Ciudadanos de Zizur Mayor .....	71
6.2.Opinión de los Colectivos de Zizur Mayor .....	74
6.3.Comparativa de opiniones de Ciudadanos y Colectivos de Zizur Mayor .....	76
6.4.Valoración diferencial con respecto a Navarra .....	79
6.5.Respuestas abiertas: .....	82
6.6.Evaluación sintética .....	84
6.6.1.Tabla resumen general .....	85
6.6.2.Indicadores sintéticos .....	86
6.7. Valoración global para atributos de Buena Administración .....	87

7. ANEXO I. CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS	
EN LAS RELACIONES CON EL CIUDADANO	105
7.1 Acciones de carácter general	105
7.2 Mejorar la accesibilidad y agilidad de los servicios municipales	105
7.3 Personalización, amabilidad y facilidad para presentar peticiones	108
7.4 Mejora de la información al ciudadano sobre los servicios municipales	109
7.5 Garantía de respuesta en plazo y forma. "Respeto al ciudadano y no silencio administrativo"	110
7.6 Transparencia en el acceso a la información disponible	112
7.7 Respetar el derecho a ser oído y a oponerse a las decisiones	114
7.8 Conocer mejor y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos	115
7.9 Fomentar la participación individual y colectiva de los ciudadanos en la vida municipal	116
7.10 Rendición pública de cuentas y motivación de las decisiones	118
7.11 Establecer sistemas de garantía de calidad de los servicios que se ofrecen	120
7.12 Servicios existentes en páginas web de algunos de los principales municipios españoles	121

# 1



---

INTRODUCCIÓN



El presente Informe es consecuencia del Convenio de Colaboración suscrito el día 21 de diciembre de 2005 entre la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral y el Alcalde del Ayuntamiento de la localidad de Zizur Mayor y en virtud del cual la Institución de la Defensora del Pueblo se comprometió a realizar una evaluación externa de la atención global al ciudadano y del respeto a sus derechos por parte del Ayuntamiento a fin de detectar áreas de mejora en el impulso de los derechos ciudadanos.

Esta iniciativa de colaboración institucional y carácter voluntario ha sido promovida por la Defensora del Pueblo de Navarra, y se enmarca en el ámbito del Plan Local de Derechos Ciudadanos que tiene por objeto “promover que los Ayuntamientos incorporen una estrategia de mejora continua en sus relaciones con los ciudadanos para garantizarles su derecho a una buena administración”. Con ella se da cumplimiento al mandato realizado por el Parlamento Europeo que encomendó al Defensor del Pueblo Europeo, y por extensión a los distintos Defensores Territoriales, la evaluación del grado de cumplimiento y el impulso de las acciones necesarias para que los valores y principios del Código Europeo de Buena Conducta sean incorporados por las distintas Administraciones Públicas

El papel de la institución de la Defensora del Pueblo no es otro que el de colaborar con el Ayuntamiento en poner en marcha el ciclo de mejora continua, asumiendo la evaluación inicial y la detección de áreas de mejora, y prestando el asesoramiento necesario a la Corporación en la formulación de propuestas de mejora.

El documento que sigue resume los objetivos, la metodología y los resultados preliminares obtenidos de la evaluación inicial realizada.



# 2



---

OBJETIVOS





El objetivo general de este estudio es determinar el grado de satisfacción existente entre la ciudadanía del municipio de Zizur Mayor (en adelante Zizur) respecto a los servicios que ofrece su consistorio y en relación a las garantías que ofrecen en el ámbito del respeto a los derechos de sus ciudadanos.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Evaluar la aceptación que las políticas del Ayuntamiento de tienen por parte de los propios ciudadanos y asociaciones del municipio.
- Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos y asociaciones con el estado actual del municipio.
- Determinar los problemas que perciben los ciudadanos y asociaciones que existen en su municipio, tanto a nivel general como a nivel de interacción con la Administración.
- Conocer la situación del municipio respecto al global de la los municipios mayores de 10.000 habitantes de la Comunidad Foral.



# 3



---

METODOLOGÍA



La metodología utilizada para la realización de este estudio se ha basado en la combinación de dos fuentes de recogida de información:

Encuestas telefónicas realizadas a 3.240 personas en los ocho municipios objeto de estudio.

Encuestas realizadas a los colectivos y asociaciones de Zizur. Para el desarrollo de esta fase de recogida se han desarrollado previamente una serie de reuniones, donde se ha dado a conocer a los líderes de dichas asociaciones la información y los objetivos que pretendíamos obtener a partir de la realización del estudio en cada Zizur.

Para la evaluación inicial se emplearon cuestionarios y formularios predefinidos desarrollados en colaboración del Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos (OCSP), y la Fundación Internacional para los Compromisos de Calidad (IFQA).

### **3.1 ENCUESTA TELEFÓNICA.**

Para la realización de la Encuesta Telefónica sobre “La calidad de los servicios y buena conducta administrativa” se procedió a la contratación externa de los servicios de la empresa ERYBA

La labor de campo de la encuesta se realizó a lo largo del mes de diciembre y se efectuaron un mínimo de 400 encuestas de cada uno de los Municipios.

El cuestionario empleado consta de un total de 28 preguntas que valoran tanto aspectos específicos como generales de “la satisfacción con los servicios municipales” y de “el grado de respeto del derecho a una Buena

Conducta Administrativa” y recoge también la opinión sobre “Los tres principales problemas del municipio”.

La muestra de la encuesta telefónica se seleccionó de manera aleatoria y se ha estratificado por sexo y edad, resultando finalmente el siguiente cuadro:

MUNICIPIO									
Frecuencias	TOTAL	Pamplona	Tafalla	Tudela	Estella	Zizur Mayor	Barañain	Villaba	Burlada
<b>HOMBRE</b>									
Menor de 35 años	491	62	64	62	60	61	60	61	61
Entre 35 y 55 años	595	75	74	74	74	74	74	75	74
Mayor de 55 años	508	64	64	64	63	63	63	63	63
<b>MUJER</b>									
Menor de 35 años	478	60	59	59	61	59	60	59	60
Entre 35 y 55 años	557	70	70	70	70	69	70	69	69
Mayor de 55 años	610	76	76	76	78	76	76	76	76
<b>TOTAL</b>	<b>3.240</b>	<b>407</b>	<b>407</b>	<b>405</b>	<b>406</b>	<b>402</b>	<b>403</b>	<b>404</b>	<b>403</b>

Por lo tanto, con un tamaño muestral de 400 encuestas, el error de muestreo es de 1,75%. El error de muestreo para cada municipio es el siguiente:

Municipio	Universo	Error muestral
Pamplona	193.328	4,95
Tudela	32.345	4,93
Barañain	22.295	4,92
Burlada / Burlata	18.316	4,91
Estella / Lizarra	13.708	4,87
Zizur mayor / Zizur Nagusia	13.052	4,88
Tafalla	10.924	4,84
Villava / Atarrabia	10.236	4,84
<b>TOTAL</b>	<b>314.204</b>	<b>1,75</b>

Como vemos en el cuadro superior, en el municipio de Zizur se han realizado 402 entrevistas, que servirán de punto de partida de este informe.

Las encuestas telefónicas se han realizado a través del sistema CATI de gestión de encuestas telefónicas. Este sistema funciona suministrando teléfonos a cada uno de los ocho puestos del “Call center” habilitado para realizar las encuestas. Así, un servidor donde se carga una base telefónica de cada uno de los ocho municipios objeto de estudio y donde se han introducido las cuotas correspondientes a cada municipio, por sexo y edad, va facilitando teléfonos de forma aleatoria, de tal manera que cada entrevistador, una vez ha concluido la encuesta, recibe en pantalla el siguiente número que ha de marcar.

La realización de la encuesta, sin embargo, ha entrañado diversas dificultades. En primer lugar nos encontramos con la dificultad horaria, ya que a determinadas horas es más complicado encontrar en sus domicilios a las personas. Para solventar esta circunstancia se ha trabajado con una franja horaria amplia, que abarca desde las 9:00 hasta las 21:00.

Lo prolongado del horario, además, responde a la necesidad de contactar con personas de toda condición. Si el horario de realización de encuestas es menos extenso se corre el peligro de no captar a quienes trabajan fuera del hogar o a los estudiantes. Con este propósito, además, el sistema CATI permite aplazar una encuesta, es decir, establecer una cita con una persona que en el momento en que recibe la llamada telefónica no tiene tiempo para responderla (por ejemplo, porque debe salir a su centro de trabajo o estudios), pero que se muestra dispuesto a hacerlo en otro momento. Se acuerda una hora de llamada con el interlocutor y, una vez introducida la fecha y hora en la que éste prefiere contestar la encuesta, el sistema CATI ofrecerá a un encuestador ése número de teléfono el día y a la hora acordados.

El trabajo de campo comenzó el día 19 de Diciembre y concluyó el 2 de Enero, por lo que a la dificultad horaria anteriormente señalada debemos añadir la

peculiaridad de las fechas en las que se ha llevado a cabo el trabajo de campo. La especificidad de las fechas hacía que muchas personas se encontrasen fuera de sus domicilios habituales, con lo que los contactos necesarios para realizar una encuesta han sido más de los inicialmente esperados. Así, han hecho falta una media de 2 contactos para realizar una encuesta. Dentro de dichos contactos se incluyen encuestas realizadas (46%), encuestas aplazadas (3%), rechazadas por exceso de cuotas (14%) y rechazadas por la negativa de la persona a contestar a las preguntas (37%). Además de todas estas llamadas, hay que sumar todas las que no reciben respuesta (entendemos que no reciben respuesta a partir del séptimo tono sin descolgar).

### 3.2 ENCUESTA A ASOCIACIONES.

Como ha quedado expuesto al comentar la metodología, la evaluación de la situación de partida incluyo también la celebración, el día 13 de diciembre de 2005, de una reunión en la localidad de Zizur Mayor con presencia de la propia Defensora del Pueblo y a la que se invitó a todas las Asociaciones y Colectivos Ciudadanos de la localidad.

En dicha reunión se solicitó la colaboración de todas la Asociaciones y se les invitó a cumplimentar dos formularios de encuesta:

1. Encuesta de Opinión sobre “El grado de respeto del derecho a una Buena Conducta Administrativa”
  - Consta de 22 preguntas que valoran aspectos específicos y 2 preguntas generales que valoran por una parte “El grado en el que el Ayuntamiento impulsa y respeta globalmente los valores y principios de buena conducta administrativa” y por otra “La utilidad del Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos”.



- Incluye un apartado para formular un máximo de 10 Propuestas de Mejora.

## 2. Encuesta de Opinión sobre Satisfacción con las Actividades y Servicios Municipales:

- Consta de 28 preguntas que valoran la satisfacción con servicios municipales específicos y 2 preguntas generales que valoran por una parte “La satisfacción global” y por otra “Los tres principales problemas en los servicio municipales”.
- Incluye igualmente un apartado para formular un máximo de 10 Propuestas de Mejora.

En el caso de la localidad de Zizur se detecta un limitado desarrollo asociativo sin duda relacionado con su carácter estrictamente residencial que hace que sus habitantes mantengan una profunda vinculación y dependencia del municipio de Pamplona. En consecuencia la localidad cuenta con un número limitado de asociaciones lo que explica en gran parte el hecho de que tan solo fueran ocho las asociaciones que cumplimentaron los dos cuestionarios solicitados, lo cual sin duda puede restar representatividad a los resultados de esta parte del Informe. Sin embargo, como se verá más adelante, no se detectan diferencias relevantes entre las valoraciones realizadas por dichos colectivos y las obtenidas mediante encuesta telefónica directa a los ciudadanos salvo en el apartado de Principales Problemas.



# 4



---

## APROXIMACIÓN AL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL MUNICIPIO



A continuación se toman en consideración una serie de indicadores que consideramos representativos tanto a nivel sociodemográfico como económico. Para ello se ha realizado una selección de aquellos que a nuestro entender proporcionan una mejor y más fiel imagen sintética de la localidad.

La introducción de estos indicadores se obtiene del “ Censo de Población y Viviendas 2001” del Instituto Nacional de Estadística y del “Anuario Económico de España” de Fundación La Caixa.

El objetivo que pretendemos es el de aportar una aproximación a las principales características de la localidad en dos planos diferentes; el demográfico y el económico. Los indicadores tenidos en cuenta ayudan a comprender por qué determinadas áreas son más o menos sensibles en cada localidad.

#### 4.1 ELEMENTOS DEMOGRÁFICOS.

La localidad de Zizur Mayor se corresponde con una baja presencia de población extranjera, menos del 5%. A la par responde a un perfil demográfico joven, diametralmente opuesto al perfil que encontramos en otros municipios y en el conjunto de Navarra.

% Población Extranjera	4,8
<b>Crecimiento Poblacional</b>	<b>20,1</b>
Índice de Vejez	20,2
<b>Índice Dependencia Juvenil</b>	<b>46,2</b>
Índice Dependencia Senil	10,9
<b>Índice Recambio Población Activa</b>	<b>212,9</b>

Índice Vejez.	Pobl. >64 / Pobl. < 15.
Índice Dependencia Juvenil.	Pobl. < 20 / Pobl. 20-59.
Índice Dependencia Senil.	Pobl. > 59 / Pobl. 20-59.
Índice Recambio Población Activa.	Pobl. 20-29 / Pobl. 55-64.

La dependencia senil o porcentaje que representa la población más madura sobre la población laboralmente activa, es mucho menor que el peso que supone la población joven no activa laboralmente. Este rasgo ha condicionado y condicionará las políticas públicas a desarrollar por el Ayuntamiento de Zizur, ya que serán más demandadas aquellas actuaciones relacionadas con las problemáticas relacionadas con el área infantil – juvenil; actividades, espacios de ocio alternativo y vivienda.

## 4.2 ELEMENTOS ECONÓMICOS.

Los indicadores económicos de Zizur muestran un Ayuntamiento con una aceptable capacidad de gasto para prestar los servicios necesarios y atender las demandas de los ciudadanos de la localidad.

Presupuesto por Habitante	1.104,1
Renta Familiar	13.500 – 14.500
Incremento de Renta	42 – 50%
% Viviendas Hipotecadas	63 %
Índice Poblacional	2,2 %
Índice Industrial	0,3 %
Índice Comercial	0,6 %

Si atendemos al nivel de renta y el incremento de renta nos encontramos con una de las localidades más robustas a nivel de renta familiar, no solo en Navarra, también en el conjunto del Estado. El desarrollo del parque de viviendas ha sido reciente, podemos comprobar que el porcentaje de viviendas hipotecadas es superior al 50% del conjunto del parque de viviendas.

Los índices poblacional, industrial y comercial representan el peso que la localidad tiene en base 100 respecto al conjunto de Navarra. Tomando como

ejemplo el índice poblacional podemos concluir que un 2,20% de la población Navarra reside en la localidad de Zizur.

Si analizamos la correspondencia entre el índice poblacional, industrial y comercial vemos como la actividad industrial y comercial de la localidad no se corresponde con su peso demográfico. La ubicación de Zizur en la Comarca de Pamplona viene provocada por una profunda interdependencia con el resto de los espacios que configuran el área metropolitana de Pamplona. Zizur representa un espacio estrictamente residencial, ubicándose los usos comerciales, industriales y las principales áreas de empleo en otras localidades de la Comarca.





# 5



---

PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD  
DE SERVICIOS MUNICIPALES



La valoración sobre los servicios municipales, primer bloque básico en este informe, comprende tanto las valoraciones cuantitativas de ciudadanos y colectivos, como las aportaciones cualitativas obtenidas a través de las respuestas abiertas formuladas en los “Principales problemas” y en las “Propuestas de mejora”.

A partir de estas fuentes primarias de información presentamos estructurada en primer lugar las valoraciones cuantitativas de ciudadanos y colectivos en los puntos 5.1, 5.2, y 5.3.

En el apartado 5.4 se hace referencia a las principales diferencias que se detectan con respecto al global de municipios de Navarra mayores de 10.000 habitantes.

En los apartados 5.5 y 5.6 se presentan ya categorizadas las valoraciones cualitativas realizadas a las preguntas abiertas.

En el punto 5.7 se elabora una evaluación sintética, la cual se presenta sistematizada, que pretende aportar una aproximación a un indicador único que recoja el conjunto de valoraciones cuantitativas y cualitativas planteadas en la encuesta a ciudadanos y a colectivos.

Para finalizar en el apartado 5.8 se realiza la Valoración Global y se detallan las Principales áreas de Mejora detectadas.

## **5.1 OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS DE ZIZUR.**

En este punto recogemos las valoraciones provenientes exclusivamente de la encuesta telefónica a ciudadanos. Se aportan tanto las valoraciones del municipio como las correspondientes a la media de las localidades navarras

que superan los 10.000 habitantes, así como la puntuación obtenida por el municipio mejor valorado en cada uno de los servicios.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los ciudadanos de Zizur. Los servicios se presentan en orden decreciente, comenzando por las valoraciones más positivas y finalizando con las puntuaciones menos positivas. En último lugar y con el objetivo de aportar un marco de referencia, se señala en **negrita** la valoración global de los servicios de la localidad.

### Percepción de los ciudadanos sobre Servicios Municipales.

	Ciudadanos Zizur	Ciudadanos Navarra	Municipio Mejor
Actividades e instalaciones deportivas	7,16	6,44	7,20
Actividades e instalaciones culturales	7,14	6,24	7,14
Parques y Jardines	7,10	6,12	7,10
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,73	5,55	6,73
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,70	5,68	6,70
<b>Servicios Sociales</b>	<b>6,56</b>	<b>6,16</b>	<b>6,56</b>
Basuras y Limpieza de calles	6,44	6,05	6,65
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,29	5,44	6,29
Tráfico	5,84	4,15	5,84
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,78	5,35	6,10
Atención al Euskera	5,58	4,79	5,58
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,99	5,01	5,47
Guarderías y Escuelas Infantiles	4,99	5,59	6,61
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,28	3,88	4,56
Grado de satisfacción global con los servicios que presta su Ayuntamiento	6,46	5,68	6,46

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Zizur con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 6,46 puntos sobre 10 es superior a la media (5,68) y ocupa la valoración global más elevada de entre las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes.

Seis de los servicios obtiene puntuaciones que podemos considerar elevadas en términos comparativos.

Se destaca con una valoración superior a 7 puntos las áreas de actividades e instalaciones culturales y actividades e instalaciones deportivas, parques y jardines.

En un segundo bloque y con puntuaciones superiores a 6 se encuentran tanto servicios sociales como basuras y limpiezas de calles, asfaltado de calles y cuidado de aceras, control medioambiental de ruidos e instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

En una posición intermedia se encuentra el desarrollo económico de la localidad (5,78) o la atención al euskera.

Tres servicios obtienen puntuaciones inferiores a 5 puntos sobre 10. “La seguridad y protección frente a la delincuencia”, “las guarderías y escuelas infantiles y la “política de vivienda” representan las áreas menos positivas para los ciudadanos de Zizur.

## **5.2. OPINIÓN DE LOS COLECTIVOS DE ZIZUR.**

En este punto recogemos las valoraciones provenientes exclusivamente de la encuesta a colectivos. Se aportan tanto las valoraciones del municipio como las correspondientes a la media de cuatro de las localidades navarras que superan los 10.000 habitantes.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los colectivos de Zizur. Los servicios se presentan en orden decreciente, comenzando por las valoraciones más positivas y finalizando con las puntuaciones menos positivas. En último lugar y con el objetivo de aportar un marco de referencia, se señala en **negrita** la valoración global de los servicios de la localidad.

Como ha quedado dicho el número de ítems o áreas evaluables es superior en la encuesta a colectivos que en la realizada a ciudadanos ya que el hecho de proporcionar físicamente el cuestionario a las diferentes asociaciones, nos permite obtener una mayor amplitud de respuestas que en el caso de haber cumplimentado el cuestionario únicamente por la vía telefónica.

### Percepción de los colectivos sobre Servicios Municipales.

	Colectivos Zizur	Colectivos Navarra *
VIDA CULTURAL	7,29	5,96
PARQUES Y JARDINES	7,29	5,37
MOBILIARIO URBANO	7,14	5,01
LIMPIEZA CALLES	7,14	5,54
APOYO EUSKERA	7,14	4,69
AGUA Y BASURAS	7,00	6,03
CONTROL MEDIOAMBIENTAL	7,00	5,05
ACTIVIDADES INFANTILES	6,71	5,16
ATENCION DOMICILIARIA	6,60	6,28
LUCHA MARGINACION SOCIAL	6,50	5,65
VIDA DEPORTIVA	6,43	5,41
ATENCION DISCAPACITADOS	6,33	5,73
NORMAS URBANISTICAS	6,00	4,97
ATENCION SANITARIA	5,83	5,50
INTEGRACION INMIGRANTES	5,80	6,26
ATENCION MUJER	5,80	6,50
CENTROS 3ª EDAD	5,20	5,39
VIGILANCIA TRAFICO	5,14	4,34
SEGURIDAD CIUDADANA	5,14	4,45
FISCALIDAD LOCAL	5,00	4,33
VIDA JUVENIL	4,86	4,43
MEJORA EDUCACION	4,86	5,28
SERVICIOS INFANCIA	4,83	5,41
ATENCION PERIFERIA	4,75	4,34
DESARROLLO ECONOMICO	4,73	4,41
POLITICA VIVIENDA	4,00	3,55
ORDENACION TRAFICO	3,71	3,38
ESCUELAS INFANTILES	3,67	4,89
<b>SATISFACCION GLOBAL</b>	<b>6,71</b>	<b>5,57</b>

\*Cuatro municipios mayores de 10.000 habitantes

La satisfacción global de los colectivos encuestados con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Zizur (6,71) es también bastante superior al promedio de localidades incluidas en el estudio (5,57).

Las valoraciones más positivas son una constante entre los colectivos de Zizur, consolidando las valoraciones de los ciudadanos. Los servicios que reciben una apreciación mas positiva son:

Reforzando las valoraciones altas percibidas por los ciudadanos, los colectivos muestran valoraciones sensiblemente altas y superiores al conjunto de municipios en los aspectos relacionados con las actividades culturales, las zonas verdes, el saneamiento, la limpieza y basuras así como en el apoyo al euskera

Por el contrario destacan por su baja puntuación relativa una serie de servicios municipales que se configuran en torno a las demandas planteadas por el elevado porcentaje de población infantil y juvenil existente en Zizur, elemento que veremos que resultará altamente específico de la localidad: Servicios a la Infancia, Escuelas Infantiles, Vida Juvenil y Mejora de la Educación

En segundo lugar, un segundo conjunto de servicios y problemáticas que en parte superan el estricto campo de la política municipal. En esta área se agrupan la política de vivienda, desarrollo económico y el tráfico.

Se detecta así mismo cierta preocupación por la atención a los barrios periféricos.

### 5.3 COMPARATIVA DE OPINIONES DE CIUDADANOS Y COLECTIVOS DE ZIZUR.

En este punto recogemos de manera combinada las valoraciones provenientes tanto de la encuesta a colectivos como de la encuesta telefónica a ciudadanos, siempre haciendo referencia al ámbito de la localidad.

Dado que en la encuesta a colectivos el número de preguntas era mayor que en la encuesta a ciudadanos hemos realizado una re-categorización de variables a fin de homogeneizar las áreas contenidas en ambas encuestas. Para ello hemos agrupado las preguntas de la encuesta a colectivos en las áreas básicas que son descritas en la encuesta telefónica a ciudadanos. De este modo pretendemos aproximarnos a un análisis comparativo que facilite evaluar la mayor o menor heterogeneidad de los valores contenidos en ambos cuestionarios.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los ciudadanos de Zizur. Los servicios se presentan en orden decreciente, comenzando por las valoraciones más positivas y finalizando con las puntuaciones menos positivas. En último lugar y con el objetivo de aportar un marco de referencia, se señala en **negrita** la valoración global de los servicios de la localidad.



## Percepción comparativa de ciudadanos y colectivos sobre Servicios.

	Ciudadanos Zizur	Colectivos Zizur
Actividades e instalaciones deportivas	7,16	6,43
Actividades e instalaciones culturales	7,14	7,29
Parques y Jardines	7,10	7,29
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,73	7,00
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,70	7,14
Servicios Sociales	6,56	5,87
Basuras y Limpieza de calles	6,44	7,07
Normas urbanísticas	*	6,00
Atención sanitaria	*	5,83
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,29	5,79
Tráfico	5,84	4,43
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,78	4,73
Atención al Euskera	5,58	7,14
Fiscalidad local	*	5,00
Mejora Educación	*	4,86
Atención periferia	*	4,75
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,99	5,14
Guarderías y Escuelas Infantiles	4,99	3,67
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,28	4,00
Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción global con los servicios que presta su Ayuntamiento	6,46	6,71

\* Existen algunas áreas que no pueden compararse dado que sobre dichos aspectos únicamente se ha encuestado a los colectivos.

En líneas generales existe homogeneidad y coherencia entre las valoraciones aportadas por los ciudadanos y las correspondientes a los colectivos, sobre todo en los aspectos que reciben puntuaciones elevadas, si bien se detectan variaciones relevantes en algunas áreas.

Las valoraciones más positivas, confirmando los análisis anteriores, se corresponden con infraestructuras y parques y jardines. La vida cultural y deportiva, así como el control medioambiental de ruidos y vertidos completan las puntuaciones más positivas.

En determinadas áreas los colectivos son bastante más críticos que los ciudadanos encuestados por teléfono. Valoran más negativamente el Desarrollo económico de la localidad, las Guarderías y el Tráfico (sobre todo se muestran críticos con la ordenación del tráfico 3,71 y no tanto con la vigilancia 5,14))

Sin embargo los colectivos se muestran menos críticos con la atención al euskera.

Aun cuando en conjunto no parecen observarse diferencias importantes entre ciudadanos y colectivos con respecto a la valoración que han otorgado a las actividades para niños y jóvenes, sin embargo, gracias a las respuestas más detalladas facilitadas por los colectivos se ha podido detectar una mayor preocupación por las actividades dirigidas a jóvenes (4,86) y una mejor valoración por las dirigidas a niños (6,71)

#### 5.4 VALORACIÓN DIFERENCIAL RESPECTO A NAVARRA.

En este apartado pretendemos dar una visión más completa de las diferencias que se observan en Zizur con respecto al conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra.

- Las áreas en las que la **localidad recibe una valoración diferencial positiva** que señalaremos mediante dos indicadores:
  - Utilizaremos el símbolo “X” para señalar aquellos “ítems” en los cuales la localidad **es líder positivo** por recibir la valoración más alta de entre todas las localidades analizadas.
  - Utilizaremos como símbolo “+” para señalar la amplitud de la **valoración diferencial positiva respecto a su valoración**

**media** de referencia. Consideraremos como significativas diferencias respecto a la media superiores al 15%.

- Las áreas en las que la **localidad recibe una valoración diferencial negativa** que señalaremos también mediante dos indicadores:
  - Utilizaremos como símbolo “-Y” para señalar aquellos “ítems” en los cuales la localidad **es líder negativo** por recibir la valoración más baja de entre todas las localidades analizadas.
  - Utilizaremos como símbolo “-” para señalar la amplitud de la **valoración diferencial negativa respecto a su valoración media** de referencia. Consideraremos como significativas diferencias respecto a la media superiores al 15%.

**Percepción diferencial con respecto a Navarra sobre Servicios Municipales.**

	POSIC CIUD	LIDER CIUD.(1)	LIDER COLEC(1)	DIFER CIUD.(2)	DIFER COLEC(2)
ASFALTADO DE CALLES, CUIDADO DE ACERAS, FAROLAS, BANCOS	1º	X		++	+++
CONTROL MEDIOAMBIENTAL DE RUIDOS, VERTIDOS Y HUMOS	1º	X		++	+++
PARQUES Y JARDINES	1º	X		+	+++
TRAFICO	1º	X		+++	+
ACTIVIDADES E INSTALACIONES CULTURALES	1º	X		+	++
ACTIVIDADES E INSTALACIONES DEPORTIVAS.	1º	X		+	++
ACTIVIDADES E INSTALACIONES PARA NIÑOS Y JÓVENES	1º	X		+	++
ATENCIÓN AL EUSKERA	1º	X		+	+
SERVICIOS SOCIALES	1º	X			
POLÍTICA DE VIVIENDA (VIVIENDA SOCIAL)	2º				++
DESARROLLO ECONÓMICO DE LA LOCALIDAD (TURISMO, COMERCIO, E INDUSTRIA)	3º				
BASURAS Y LIMPIEZAS DE CALLES	3º				++
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA DELINCUENCIA	5º				+
GUARDERÍAS Y ESCUELAS INFANTILES	7º	- Y	- Y	-	---

((1)) X indica la posición de liderazgo positivo en la valoración de ciudadanos o colectivos.  
Y indica la posición de liderazgo negativo en la valoración de ciudadanos o colectivos.  
((2)) Valoración diferencial con incidencia positiva; (+) Moderada. (++) Alta. (+++) Muy Alta.  
Valoración diferencial con incidencia negativa. (-) Moderada. (- -) Alta. (- - -) Muy Alta.

Aplicando un análisis sistemático a la información recogida en la anterior tabla podemos concluir:

a) Existe una serie de áreas donde Zizur rompe, de modo relevante, la valoración del conjunto de localidades y alcanza una **nítida posición de liderazgo** positivo, y estas son:

- Asfaltado de Calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc..
- Control Medioambiental de Ruidos, etc.
- Parques y Jardines.
- Tráfico.

b) En otras áreas llega a ocupar posiciones de liderazgo aun cuando las diferencias con respecto a las valoraciones medias de referencia son pequeñas en:

- Instalaciones y Actividades Deportivas.
- Instalaciones y Actividades Culturales.
- Instalaciones y Actividades para Niños y Jóvenes.
- Atención al euskera.
- Servicios Sociales.

c) En un área la localidad recibe una **valoración diferencial negativa** con respecto a la media del conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes y además comparten con otra localidad la peor valoración y por tanto el liderazgo negativo:

- Guarderías y escuelas infantiles

## 5.5 PRINCIPALES PROBLEMAS. RESPUESTAS ABIERTAS.

A continuación se exponen los principales problemas planteados tanto por ciudadanos como por colectivos donde buscamos aproximarnos a aquellas áreas que suscitan una especial preocupación. Dichos problemas han sido recogidos a través de una pregunta abierta. Se optó por esta opción, en lugar de plantear una lista cerrada de problemas ya que se consideró que una formulación abierta y no estructurada aporta una mayor riqueza y amplitud en las respuestas.

Las respuestas han sido clasificadas por áreas con un doble objetivo: posibilitar una mejor sistematización de las valoraciones cualitativas y facilitar la posterior comparación con las valoraciones aportadas tanto por ciudadanos como por colectivos.

Los porcentajes representados son verticales y se contabilizan sobre el total de respuestas planteadas por una parte por los ciudadanos, y por otra por los colectivos.

En la tabla siguiente se indican los niveles de incidencia que responden a la pregunta; ¿Cuáles son los tres principales problemas que debiera solucionar el Ayuntamiento?

Como podrá observarse algunos de los servicios que aparecen en la relación de Principales Problemas han obtenido sin embargo puntuaciones relativamente positivas, ello nos hace pensar que, en sus repuestas, los ciudadanos y colectivos desean reflejar su especial preocupación e interés por dichas áreas, bien por que encuentran importantes deficiencias o bien porque desean que se les presta aún una mayor y especial atención.

## Principales Problemas sobre Servicios Municipales en opinión de los Ciudadanos y Colectivos de Zizur.

	CIUDADANOS ZIZUR	COLECTIVOS ZIZUR
Actividades e instalaciones deportivas	20,7 %	4,3 %
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	19,9 %	8,7 %
Tráfico	14,5 %	17,4 %
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	14,5 %	30,4 %
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	11,3 %	
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	10,3 %	
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	2,7 %	4,3 %
Atención al Euskera	1,9 %	
Servicios Sociales	0,4 %	4,3 %
Guarderías y Escuelas Infantiles	0,3 %	13,0 %
Parques y Jardines		4,3 %
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.		
Basuras y Limpieza de calles		8,6 %
Actividades e instalaciones culturales		4,3 %

Cuando se formula la pregunta abierta sobre los principales problemas del municipio las respuestas son bastante coherentes con las obtenidas en la valoración cuantitativa.

En opinión de los **Ciudadanos** los **cuatro principales problemas** son:

- Actividades e instalaciones deportivas.
- Política de vivienda.
- Tráfico.
- Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

En opinión de los **Colectivos** los **tres principales problemas** son:

- Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.
- Ordenación del Tráfico.
- Guarderías y escuelas infantiles.

Como puede observarse ciudadanos y colectivos comparten dos de las tres principales preocupaciones el Tráfico y las Instalaciones y actividades para niños y jóvenes, en tanto que la Política de vivienda preocupa en mayor medida a los ciudadanos y las Guarderías y escuelas infantiles a los colectivos.

Sorprende la referencia a las Actividades e instalaciones deportivas como uno de los principales problemas referidos de forma espontánea por los ciudadanos cuando este aspecto es a su vez el mejor puntuado por los ciudadanos.

Por otra parte en la tabla siguiente comparamos los resultados obtenidos por los ciudadanos de Zizur con los del conjunto de los municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra.

### Principales Problemas sobre Servicios Municipales en opinión de los Ciudadanos de Zizur y de Navarra.

	CIUDADANOS ZIZUR	CIUDADANOS NAVARRA
Actividades e instalaciones deportivas	20,7 %	11,0 %
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	19,9 %	13,3 %
Tráfico	14,5 %	23,1 %
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	14,5 %	10,8 %
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	11,3 %	16,9 %
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	10,3 %	10,4 %
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	2,7 %	5,3 %
Atención al Euskera	1,8 %	2,1 %
Servicios Sociales	0,4 %	0,8 %
Guarderías y Escuelas Infantiles	0,3 %	0,6 %
Parques y Jardines		
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.		
Basuras y Limpieza de calles		
Actividades e instalaciones culturales		



Existen tres áreas de servicios que tienen una mayor incidencia en la localidad de Zizur respecto a la media del conjunto de Navarra, donde sus ciudadanos demuestran una mayor preocupación:

- Actividades e Instalaciones Deportivas.
- Política de Vivienda.
- Instalaciones y Actividades para Niños y Jóvenes.

Por otra parte también existen un conjunto de servicios donde observamos una menor preocupación entre los ciudadanos de Zizur respecto a la media del conjunto de Navarra.

- Tráfico.
- Control Medioambiental de Ruidos.

## 5.6 ÁREAS DE MEJORA PLANTEADAS POR COLECTIVOS.

Como se ha comentado se ha formulado una segunda pregunta abierta a los colectivos, con el objetivo de identificar las “**Principales áreas de mejora**” o puntos sensibles en la política de servicios de la localidad.

Las respuestas han sido agrupadas por áreas para posibilitar una mejor sistematización de las valoraciones cualitativas. Los porcentajes representados son verticales y se contabilizan sobre el total de respuestas planteadas por los colectivos del municipio.

Como ya se ha comentado puede suceder que áreas valoradas positivamente puedan representar sin embargo puntos sensibles que en opinión de los Colectivos necesiten de una atención todavía mayor por parte de los responsables y técnicos municipales.

## Servicios Municipales en los que se concentran las Propuestas de Mejora

	COLECTIVOS ZIZUR
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	27,8 %
Tráfico	27,8 %
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	16,7 %
Guarderías y Escuelas Infantiles	16,7 %
Servicios Sociales	5,6 %
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,6 %
Atención al Euskera	
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	
Parques y Jardines	
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	
Basuras y Limpieza de calles	
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	
Actividades e instalaciones culturales	
Actividades e instalaciones deportivas	

### 5.7 EVALUACIÓN SINTÉTICA.

La Tabla Resumen General que sigue pretende resumir el conjunto de valoraciones recogidas tanto a nivel cuantitativo (puntuaciones) como cualitativo (Principales problemas y Propuestas de mejora) planteadas por ciudadanos y colectivos.

Así mismo se ha construido un Indicador Sintético que únicamente persigue facilitar una mejor comprensión del conjunto de áreas contenidas en el bloque de Servicios Municipales.

Para la construcción del Índice Sintético se ha tomado como base las puntuaciones otorgadas a cada área tanto por los ciudadanos como por los colectivos y se han ponderado mediante factores correctores en función de

la valoración obtenida en “Principales problemas” y en “Principales áreas de mejora”. De igual manera se introduce un factor corrector en función del comportamiento diferencial que las puntuaciones de la localidad tienen respecto a la media del conjunto de localidades superiores a 10.000 habitantes.

Una mayor puntuación en el Índice Sintético es reflejo de una mayor satisfacción global en tanto que una baja puntuación nos indicaría lo contrario, por lo cual este análisis sintético puede ser muy enriquecedor de cara a determinar los principales áreas consolidadas y áreas que con necesidad de atención.

**5.7.1 Tabla resumen general.**

	RESULTADOS CUANTITATIVOS		TRES PRINCIPALES PROBLEMAS		PROPUESTAS DE MEJORA COLECTIVOS
	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	
Actividades e instalaciones deportivas	7,16	6,43	20,7%	4,3%	
Actividades e instalaciones culturales	7,14	7,29	4,3%	4,3%	
Parques y Jardines	7,10	7,29	4,3%	4,3%	
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,73	7,00	11,3%		
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,70	7,14			
Servicios Sociales	6,56	5,87	0,4%	4,3%	5,6%
Basuras y Limpieza de calles	6,44	7,07		8,6%	
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,29	5,79	14,5%	30,4%	27,8%
Tráfico	5,84	4,43	14,5%	17,4	27,8%
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	5,78	4,71	2,7%	4,3%	5,6%
Atención al Euskera	5,58	7,14	1,9%		
Guarderías y Escuelas Infantiles	4,99	3,67	0,3%	13,0%	16,7%
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	4,99	5,14	10,3%		
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	4,28	4,00	19,9%	8,7%	16,7%

### 5.7.2 Indicador sintético

	RESULTADOS CUANTITATIVOS CIUDADANOS		TRES PRINCIPALES PROBLEMAS CIUDADANOS COLECTIVOS		PROPUESTAS DE MEJORA COLECTIVOS		ÁREA DIFERENCIAL CIUDADANOS		ÁREA DIFERENCIAL COLECTIVOS		ÍNDICE DIFERENCIAL SINTÉTICO GLOBAL	
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,7	7,14	1,00	1,00	1,00	1,00	1,15	1,30	85			
	7,10	7,29	1,00	0,96	1,00	1,14	1,26	84				
	7,14	7,29	1,00	0,96	1,00	1,13	1,18	81				
Actividades e instalaciones culturales	6,73	7,00	0,89	1,00	1,00	1,18	1,28	80				
	6,44	7,07	1,00	0,91	1,00	1,06	1,18	72				
	5,58	7,14	0,98	1,00	1,00	1,14	1,13	71				
Atención al Euskera	7,16	6,43	0,79	0,96	1,00	1,10	1,16	67				
	6,56	5,87	1,00	0,96	0,94	1,06	1,01	59				
	5,78	4,73	0,97	0,96	0,94	1,07	1,08	53				
Actividades deportivas	4,99	5,14	0,90	1,00	1,00	1,00	1,13	50				
	6,29	5,79	0,85	0,70	0,72	1,14	1,17	48				
	5,84	4,43	0,85	0,83	0,72	1,29	1,16	46				
Servicios Sociales	4,28	4,00	0,80	0,91	0,83	1,09	1,21	46				
	4,99	4,25	1,00	0,87	0,83	0,88	0,79	34				
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)												
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia												
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes												
Tráfico												
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)												
Guarderías y Escuelas Infantiles												

## 5.8 VALORACIÓN GLOBAL PARA SERVICIOS.

Tras el análisis pormenorizado que hemos realizado de las diferentes percepciones tanto de ciudadanos como de colectivos, estamos en condiciones de hacer una valoración global de la percepción que los ciudadanos de Zizur tienen de los Servicios que brinda su Ayuntamiento.

En esta Evaluación Global vamos a señalar tres espacios claramente diferenciados; las principales áreas de mejora, las áreas sensibles, y las fortalezas: La explicación de cada uno de estas categorías se expone a continuación.

- **Debilidades.** Se corresponden con aquellas áreas donde existe unanimidad entre ciudadanos y colectivos que reciben una valoración menos positiva o incluso negativa, y por tanto son prioritarias de cara a desarrollar acciones de mejora. **(Puntuación menor o igual a 40)** Un área catalogada como de mejora requiere de la más amplia atención a corto plazo. En algunos casos la necesidad de actuación puede llegar incluso a ser **urgente (Puntuación menor o igual a 30)**.
- **Áreas Sensibles.** Se identifica con aquellas áreas **(puntuación entre 41 y 50)** que precisan ser reforzadas ya que de no actuarse de manera adecuada en estas áreas a medio plazo pueden convertirse en áreas verdaderamente problemáticas.
- **Fortalezas.** Se agrupan en esta categoría las áreas valoradas positivamente tanto por ciudadanos como por colectivos. Las fortalezas **(puntuación superior a 65)** no deben en modo alguno ser descuidadas ya que pueden incluso constituirse en las señas de identidad del municipio.
- **Otras áreas.** Hemos optado por incluir también en esta categoría a las que obtienen una puntuación discretamente positiva **(puntuación**

**superior a 50).** Estas áreas pueden precisar también de un mayor impulso y con el esfuerzo adecuado pudieran llegar a convertirse en fortalezas.

Tras analizar los resultados obtenidos mediante esta clasificación comprobamos que:

- **DEBILIDADES.** Las áreas en las que se percibe la necesidad de intervención prioritaria son:
  - Guarderías y escuelas infantiles.
  - Política de vivienda.
  
- **ÁREAS SENSIBLES.** Cuatro tipos de servicios han sido clasificados en esta categoría ya que sin duda parecen requerir de un esfuerzo complementario:
  - Seguridad y protección ciudadana frente a la delincuencia.
  - Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.
  - Tráfico.
  
- **FORTALEZAS.** Siete áreas han recibido la puntuación suficiente como para ser consideradas como fortalezas o áreas consolidadas.
  - Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.
  
  - Parques y Jardines.
  - Actividades e instalaciones culturales.
  - Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos.
  - Basuras y Limpieza de calles.
  - Atención al Euskera.
  - Actividades instalaciones deportivas.

- **OTRAS ÁREAS.** Existen dos áreas tipos de servicios que presentan una puntuación discretamente positiva y que por ello han sido incluidas en esta categoría:
  - Desarrollo económico de la localidad.
  - Servicios Sociales.

## VALORACIÓN GLOBAL.

La Satisfacción Global tanto de los ciudadanos como de los colectivos de Zizur con respecto a los servicios que ofrece su Ayuntamiento es bastante superior a la media y ocupa una posición de liderazgo entre las localidades incluidas en el estudio.

En líneas generales existe homogeneidad y coherencia entre las valoraciones aportadas por los ciudadanos y las correspondientes a los colectivos, sobre todo en los aspectos que reciben puntuaciones elevadas.

La valoración de los servicios de Zizur presenta una serie de fortalezas claramente definidas en servicios básicos; asfaltado, mobiliario urbano, limpieza, agua, basuras y zonas verdes. Así mismo puede considerarse que se atienden satisfactoriamente las necesidades de socialización de sus ciudadanos en el ámbito cultural y deportivo y en el apoyo al euskera.

Globalmente considerada la política de servicios sociales, aún cuando muestra algunas insuficiencias, recibe una valoración moderadamente positiva y contribuye al equilibrio de la localidad. Una posición similar obtiene el desarrollo económico de la localidad.

En un tercer nivel se detectan carencias relacionadas con la seguridad, el tráfico e instalaciones y actividades para niños y sobre todo para jóvenes.



Dada la estructura poblacional de la localidad no es de extrañar que las principales preocupaciones se centren en la Política de Vivienda y en las Guarderías y escuelas infantiles.

Profundizaremos a continuación en cada una de las áreas de mejora.

## PRINCIPALES ÁREAS DE MEJORA.

### **Guarderías infantiles y Ciclo 0 – 3 años.**

En el punto 4.1. “Elementos Demográficos” ya pusimos de manifiesto el peculiar perfil de Zizur caracterizado por un importante volumen de población infantil. Si a ello añadimos el importante incremento en la tasa de actividad femenina, no es de extrañar la percepción de la necesidad de infraestructuras que hagan posible la conciliación de la vida laboral y familiar.

Las valoraciones de ciudadanos y colectivos reflejan la preocupación que existe en la localidad respecto a esta área de servicios. La valoración de los ciudadanos es menor (4,99) que la del conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes (5,60), a la par que representa la segunda peor puntuación para los ocho municipios objeto de estudio. Por su parte los colectivos sitúan las guarderías infantiles entre los tres principales problemas de la localidad y le otorgan una valoración (4,25) sensiblemente inferior a la media del conjunto de municipios (5,15).

Los **problemas detectados** y referidos de forma espontánea por los ciudadanos y/o colectivos de Zizur en sus respuestas abiertas son los siguientes:

- Falta de desarrollo del Ciclo 0-3 años.
- Escasez de plazas en guarderías.

- Desproporción entre el crecimiento de la población y la prestación de servicios como guarderías y colegios.
- “La guardería que existe (Escuela de Educación Infantil) no cubre la demanda que se crea en Zizur”.

En coherencia las **propuestas planteadas** se concretan en:

- Aumento plazas de guardería.
- Adecuación a la demanda de la oferta en 0-3 años, o mejor dicho, hacerle frente.
- Construcción del nuevo colegio y fomento de la enseñanza pública.

### **Vivienda.**

Aparece una de las problemáticas que superan el ámbito de lo local donde las políticas deben ser diseñadas en un plano que contemple el conjunto de la Comarca de Pamplona. No obstante, no es de extrañar que la preocupación por el acceso a la vivienda adquiera una gran relevancia a medio y largo plazo en el caso de Zizur, dado el elevado volumen de jóvenes que se encuentran en el umbral de la emancipación.

La puntuación otorgada por los ciudadanos aún siendo baja (4,28) es superior a la media del conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes (3,88), y Zizur cuenta con la segunda puntuación más elevada de las ocho localidades objeto de estudio. En todo caso los ciudadanos en sus respuestas espontáneas sitúan a la vivienda como el segundo problema con una tasa de incidencia del 20%.

Los **principales problemas** referidos de forma espontánea por los ciudadanos y/o colectivos de Zizur en sus respuestas abiertas son los siguientes:

- Los de Zizur no pueden conseguir vivienda en Zizur, pues no existe, y la que hay es demasiado cara.
- Si bien se van a construir viviendas protegidas en la zona denominada Ardui, no solucionará las necesidades de hoy en día.

### **Las propuestas de mejora planteadas son:**

- Construir más viviendas y menos unifamiliares.
- La vivienda de VPO para los jóvenes, para no perder la unión con el vecindario y la localidad.
- Viviendas subvencionadas para jóvenes.

### **OTRAS ACTUACIONES DE MEJORA EN AREAS SENSIBLES.**

#### **Seguridad Ciudadana.**

Navarra conoce de elevados niveles de seguridad ciudadana en lo relativo a delitos realizados por delincuencia común. Sin embargo la aparición de nuevos fenómenos delictivos en diferentes zonas del Estado y el incremento en algunos delitos contra la propiedad obliga a la puesta en marcha de mayores y más amplias políticas preventivas.

Con valoraciones tibias en líneas generales tanto para los ciudadanos (4,99) como para los colectivos (5,14) que no rompen la dinámica del conjunto de Navarra; 5,01 y 4,45 respectivamente. De hecho en lo relativo a la valoración de los ciudadanos Zizur ocupa el 5º lugar entre el conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes, por lo que sin duda cabe acometer mejoras en este campo.

Esta área es citada como el quinto problema de la localidad en las respuestas abiertas con una incidencia del 10%.

La única **propuesta planteada** de forma espontánea por los ciudadanos y/o colectivos ha sido la siguiente:

- Más seguridad ciudadana y menos multas.

### **Actividades e instalaciones para niños y jóvenes.**

En nuestra sociedad es una constante la preocupación por el desarrollo adecuado de la infancia y de la juventud y por ello no sorprende que ciudadanos y colectivos coincidan en la sensibilidad por formar en valores y hábitos positivos a los ciudadanos del mañana.

Si bien las puntuaciones otorgadas por ciudadanos (6,29) y colectivos (5,79) son significativamente superiores a las medias correspondientes para las ocho localidades objeto de este estudio (5,44 y 4,79 respectivamente) a la hora de citar los principales problemas de ciudad tanto ciudadanos como colectivos sitúan esta área entre los principales problemas de la localidad. Es el primer problema para los colectivos y el cuarto para los ciudadanos encuestados por teléfono (tasas de incidencia del 14% y el 30% respectivamente).

La presencia de esta área entre los tres principales problemas, a pesar de obtener la mejor puntuación de las ocho localidades, es indicativa de la existencia de una especial sensibilidad en la localidad respecto a las actuaciones que puedan desarrollarse en este ámbito, centrada principalmente en la vida juvenil, tal como puede observarse en la tabla siguiente.

### Detalle de la valoración realizada por los Colectivos

	COLECTIVOS ZIZUR	COLECTIVOS NAVARRA *
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES INFANTILES	6,71	5,16
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES JUVENILES	4,86	4,43
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES INFANTILES Y JUVENILES	6,71	5,57

Aunque han sido muchas las contestaciones referidas de forma espontánea a este tema por los ciudadanos y/o colectivos Zizur en sus respuestas abiertas los **principales problemas** se repiten y se concentran en los siguientes:

- No hay soluciones para el ocio de los adolescentes ni para los fines de semana.
- El botellón del fin de semana en la zona escolar.
- Atención a toda la infancia y juventud con carácter general y no hacia actividades concretas.
- No hay nada para la juventud, pues el Gaztetxe municipal dispone de “horario de oficina”.

Las **principales propuestas de mejora** sugeridas son:

- Ofrecer alternativas para el ocio y tiempo libre de los jóvenes.
- Alternativas para adolescentes, sobre todo los fines de semana.
- Dejar de subvencionar espectáculos que atraen público que no aporta más que alcohol y destrozos.
- Insistir en los locales juveniles.
- Aumento de los servicios sanitarios de pediatría.

- Instalaciones y actividades para jóvenes.
- Implicación de los alguaciles en los chicos que deambulan por el pueblo en horas lectivas.
- Ampliar el horario del Gaztetxe.

### **Tráfico.**

Las valoraciones de ciudadanos (5,84) y colectivos (5,14) son sensiblemente superiores a sus homólogas para el conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes; 4,15 y 4,34 respectivamente. De hecho Zizur obtiene la posición líder en la valoración por parte de los ciudadanos.

No obstante, esta área aparece citada como uno de los tres principales problemas tanto por ciudadanos como por colectivos con un porcentaje de incidencia en ambos casos en torno al 15%.

Los **principales problemas** citados son:

- Excesiva utilización del vehículo para desplazamientos interiores y hacia el exterior.
- Pocos aparcamientos.

Existe una interesante batería de **propuestas de mejora**:

- Más Aparcamientos y accesos viales.
- Promover alternativas para una movilidad sostenible en Zizur, carril bici para desplazamientos seguros, aparcamientos para bicicletas.
- Mejora del transporte urbano, aumentando la frecuencia de los horarios y mejorando la combinación con barrios de Pamplona.
- Limitación de velocidad de los vehículos sobre todo en San Cristóbal mediante pasos de peatones sobreelevados.

## OTRAS AREAS.

Analizaremos por último aquellos servicios que alcanzan una valoración discretamente positiva pero que corren el riesgo de poder deslizarse hacia posiciones más sensibles en el mapa de servicios de la localidad.

### **Servicios Sociales.**

A nadie se le oculta la repercusión de las políticas sociales que desarrollan los municipios para lograr la cohesión y la justicia social. Al ámbito competencial de los municipios en estas materias es muy amplio aunque no siempre venga acompañado de los instrumentos financieros necesarios.

En la encuesta telefónica a los ciudadanos los Servicios Sociales han obtenido una valoración media (6,56) superior a la observada en la media de Navarra (6,2), valoración positiva que se corrobora además por el hecho de que Zizur ocupa la posición líder entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes.

Sin embargo, y como puede observarse en el cuadro siguiente, la valoración global que los colectivos tienen de los Servicios Sociales de Zizur (5,87) es semejante a la media de Navarra.

Por su mayor extensión la encuesta a los colectivos y asociaciones nos ha permitido detallar con más precisión los distintos tipos de servicios sociales, lo que no ha sido posible en la encuesta telefónica a ciudadanos.

### Detalle de percepción de los Colectivos sobre Servicios Sociales.

	COLECTIVOS ZIZUR	COLECTIVOS NAVARRA *
SERVICIOS INFANCIA	4,83	5,41
CENTROS 3ª EDAD	5,20	5,39
INTEGRACION INMIGRANTES	5,80	6,26
ATENCION MUJER	5,80	6,50
ATENCION DISCAPACITADOS	6,33	5,73
LUCHA MARGINACION SOCIAL	6,50	5,65
ATENCION DOMICILIARIA	6,60	6,28
SATISFACCION GLOBAL SOBRE SERVICIOS SOCIALES	5,87	5,89

Destaca la valoración acusadamente más positiva que alcanza la lucha contra la marginación social, la atención a discapacitados y la atención domiciliaria. En el otro extremo de la balanza la atención a la mujer, la atención a los inmigrantes y de manera destacada los servicios a la infancia muestran percepciones algo inferiores a las obtenidas en el conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes.

Las principales **propuestas de mejora** formuladas por los ciudadanos son las siguientes:

- Apartamentos tutelados para ancianos.
- Residencias para mayores, por la necesidad de las personas asistidas.
- Creación de un servicio de atención a la mujer y establecer las medidas necesarias para cumplir con la ley integral contra la violencia de género.



## Desarrollo económico de la localidad.

La valoración de los ciudadanos sobre la situación del Desarrollo económico de la localidad (5,78) es mejor que la observada en la media de Navarra (5,35) y ocupa la tercera posición entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes. La encuesta a colectivos otorga una puntuación bastante menor a este apartado (4,71) pero es también superior a la observada en otros municipios.

Este aspecto ocupa la séptima posición entre las preocupaciones manifestadas por colectivos y asociaciones

En las respuestas abiertas se ha recogido una única referencia a **problemas** existentes en esta área:

- Falta de industria, comercio y hostelería.

Una **propuesta de mejora** ha sido formulada por los ciudadanos ha sido las siguientes:

- Fomento del suelo industrial. “Sin industria, no se pueden sostener las necesidades de la localidad”.

## FORTALEZAS.

Como se ha señalado son varias las áreas en las que la localidad de Zizur presenta fortalezas. Resumimos a continuación la información obtenida sobre dichas áreas.

## **Asfaltado de calles, cuidado de aceras, mobiliario urbano, etc.**

El asfaltado, cuidado de calles y el mobiliario urbano es el aspecto que mejor valoración global obtiene en Zizur. No debemos olvidar que estos elementos son los primeros que se resienten ante una disminución en su calidad y donde el ciudadano evalúa de un modo más claro y directo la actuación de los responsables municipales.

Con una puntuación positiva por parte de ciudadanos (6,7) y colectivos (7,14), claramente superiores a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes tanto en lo correspondiente a ciudadanos (5,68) como a colectivos (5,01). En esta materia Zizur mantiene una posición de liderazgo en la percepción de los ciudadanos entre los ocho municipios objeto de este estudio.

No obstante, se ha planteado algún **problema** muy localizado.

- Prestar mayor atención a la zona de Santa Cruz que se encuentra bastante degradada.

## **Parques y jardines.**

Éste es otro de los aspectos con él que los ciudadanos de Zizur se muestran más satisfechos y en la que mantiene la posición de liderazgo en la percepción de los ciudadanos entre los ocho municipios objeto de este estudio.

Con una puntuación de notable por parte de ciudadanos (7,1) y colectivos (7,29), ambas claramente superiores a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes tanto en lo correspondiente a ciudadanos (6,12) como a colectivos (5,33).

## **Basuras y limpieza de calles.**

Los ciudadanos otorgan una valoración positiva (6,44) ligeramente superior a la del conjunto de localidades (6,05), ventaja que se amplía en el caso de los colectivos; 7,07 para Zizur y 5,78 para el conjunto de Navarra.

En este caso la valoración de los ciudadanos de Zizur ocupa el cuarto lugar teniendo en cuenta las valoraciones correspondientes a los ocho municipios navarros con más de 10.000 habitantes.

A este respecto se ha formulado una **propuesta de mejora**:

- Fijar el horario para depositar la basura en los contenedores, con el fin de evitar el mal olor y la acumulación de residuos.

## **Control medioambiental de ruidos, vertidos...**

La gestión medioambiental está directamente relacionada con la percepción que el ciudadano tiene sobre su calidad de vida, por ello es importante prestar especial atención a los niveles de contaminación acústica y emisiones o vertidos, etc.

Con una puntuación positiva por parte de ciudadanos (6,73) y colectivos (7,00), claramente superiores a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes tanto en lo correspondiente a ciudadanos (5,55) como a colectivos (5,05), Zizur mantiene la posición de liderazgo.

Las respuestas abiertas han permitido recoger alguna **queja**:

- Exceso de ruidos producidos por coches y motos en algunas zonas.

## **Actividades e instalaciones culturales y actividades e instalaciones deportivas.**

La vida cultural y deportiva de una localidad va más allá del estricto ámbito de las propias instalaciones y actividades. En muchas ocasiones la cultura y el deporte son la base de la vida social de la comunidad, permiten la interacción entre los vecinos y generan un sentimiento de pertenencia a la localidad, donde vivir en el municipio ya no es solo dormir.

### ***Deportiva.***

Este aspecto es el que mejor puntuación obtiene por parte de los ciudadanos. Zizur mantiene una posición de liderazgo en la percepción de los ciudadanos y colectivos. Las puntuaciones obtenidas por parte de ciudadanos (7,16) y colectivos (6,43) son claramente superiores a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes (6,43 y 5,41 respectivamente)

Se han recogido dos **propuestas de mejora** en esta área:

- Ampliación instalaciones deportivas.
- Ampliación oferta deportiva.

### ***Cultural.***

Con una puntuación positiva por parte de ciudadanos (7,14) y colectivos (7,29), claramente superiores a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes tanto en lo correspondiente a ciudadanos (6,24) como a colectivos (5,96). Igualmente Zizur mantiene la posición de liderazgo en la percepción de los ciudadanos entre los ocho municipios objeto de este estudio.

No obstante, se señalan **algunas problemáticas**:

- Deficiencias en el club de jubilados.

### ***Atención al Euskera.***

Obtiene una puntuación muy positiva por parte de colectivos (7,14) y claramente superior a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes (4,79).

Los ciudadanos le otorgan una puntuación menor (5,58) pero suficiente para lograr una posición de liderazgo entre los ocho municipios objeto de este estudio.

Otra demanda puesta de manifiesto por los ciudadanos en sus respuestas abiertas y que consideramos necesario resaltar hace referencia a:

- Aumento de los servicios sanitarios de pediatría.



# 6



---

PERCEPCIÓN SOBRE PRINCIPIOS  
Y VALORES DE BUENA  
ADMINISTRACIÓN





La valoración sobre los principios y valores de Buena Administración, segundo bloque básico en este informe, comprende tanto las valoraciones cuantitativas de ciudadanos y colectivos, como las aportaciones cualitativas obtenidas a través de las respuestas abiertas formuladas en los “Principales problemas” y en las “Propuestas de mejora”.

A partir de estas fuentes primarias de información presentamos estructurada en primer lugar las valoraciones cuantitativas de ciudadanos y colectivos en los puntos 6.1, 6.2 y 6.3.

En el apartado 6.4 se señalarán las Áreas Diferenciales, es decir aquellas en las que el Ayuntamiento de Zizur presenta un comportamiento que se diferencia del conjunto de Municipios de 10.000 habitantes de Navarra.

Por otra parte en el apartado 6.5 se recogen las valoraciones cualitativas, que son presentadas ya categorizadas.

En una última fase se elabora una evaluación sintética, la cual se presenta sistematizada en el punto 6.6 que pretende aportar una aproximación a un indicador único que recoja el conjunto de valoraciones cuantitativas y cualitativas planteadas en la encuesta a ciudadanos y a colectivos.

Para finalizar en el apartado 6.7 se realiza la Valoración Global y se detallan las Principales áreas de Mejora detectadas.

## **6.1 OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS DE ZIZUR**

En este punto recogemos las valoraciones provenientes exclusivamente de la encuesta telefónica a ciudadanos. Se aportan tanto las valoraciones del municipio como las correspondientes a la media de las localidades navarras que superan los

10.000, así como la puntuación obtenida por el municipio mejor valorado en cada uno de los atributos.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los ciudadanos de Zizur. Las pautas de conducta administrativa se presentan en orden decreciente, comenzando por las valoraciones más positivas y finalizando con las puntuaciones menos positivas. En último lugar y con el objetivo de aportar un marco de referencia, se señala en negrita la valoración global de los principios de buena administración de la localidad.

Los ciudadanos de Zizur consultados mediante encuesta telefónica asignan una puntuación media de 5,25 puntos sobre 10 a la “Utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos”. Esta puntuación es superior a la obtenida por el conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra. (4,7)

Los ciudadanos de Zizur otorgan una puntuación de 5,96 a la “Preocupación de su ayuntamiento por garantizar los derechos ciudadanos”, puntuación que es también superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra. (5,22)

Los aspectos que reciben una mejor valoración por parte de los ciudadanos consultados, puntuación superior a 6 puntos sobre 10, son:

- La amabilidad en el trato.
- La accesibilidad a los servicios municipales.
- La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece.
- Las facilidades para presentar quejas y reclamaciones.
- La preocupación por garantizar la calidad de los servicios.

## Percepción de ciudadanos sobre Conducta Administrativa.

	Ciudadanos Zizur	Ciudadanos Navarra	Municipio Mejor
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,09	6,46	7,09
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	6,77	6,26	6,77
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,52	6,00	6,52
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,40	5,65	6,40
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,04	5,34	6,04
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,87	5,10	5,87
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,46	4,92	5,46
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,19	4,76	5,19
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,10	4,63	5,10
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,25	4,73	5,25
¿Qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	5,96	5,22	5,96

Los atributos con una valoración más tibia son los siguientes:

- El interés del Ayuntamiento en favorecer la participación ciudadana.
- La preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

Resulta significativo que en ninguno de los atributos de buena conducta administrativa el ayuntamiento de Zizur obtenga puntuaciones inferiores a 5 puntos sobre 10.

## 6.2 OPINIÓN DE LOS COLECTIVOS DE ZIZUR.

En este punto recogemos las valoraciones provenientes exclusivamente de la encuesta a colectivos. Se aportan tanto las valoraciones del municipio como las correspondientes a la media de las localidades navarras que superan los 10.000 habitantes.

Igualmente las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los colectivos de Zizur. Las pautas de conducta administrativa se presentan en orden decreciente, comenzando por las valoraciones más positivas y finalizando con las puntuaciones menos positivas. En último lugar y con el objetivo de aportar un marco de referencia, se señala en **negrita** la valoración global de los principios de buena administración de la localidad.

Como ya se ha comentado el número de ítems o áreas evaluables es superior en la encuesta a colectivos que en la realizada a ciudadanos. El hecho de proporcionar físicamente el cuestionario a las diferentes asociaciones, nos permite obtener una mayor amplitud de respuestas que en el caso de haber cumplimentado el cuestionario únicamente por la vía telefónica.

La percepción de los Colectivos de Zizur sobre la “Utilidad del Ayuntamiento” alcanza una puntuación de 6,00, cuando la misma valoración para el conjunto de localidades es del 5,11. Se confirma por tanto una percepción positiva.

Se observa también una percepción algo mejor en la “Valoración global de los atributos de buena administración” ya que alcanza una puntuación de 5,33, cuando la misma valoración para el conjunto de localidades es de 4,93 puntos.

**Percepción de colectivos sobre Conducta Administrativa.**

	Colectivos Zizur	Colectivos Navarra
Atención en el idioma elegido	8,00	4,69
Información pública procedimientos y servicios	7,86	6,20
Sistemas solicitar información	7,86	6,48
Amabilidad en trato	7,57	6,61
Agilidad en procedimientos	7,43	5,86
Asesoramiento personalizado	7,33	6,05
Acceso servicios municipales	7,29	5,97
Información de la gestión económica que realiza	6,86	4,91
Sistemas ventanilla única	6,86	5,53
Motivación de decisiones	6,83	5,30
Evitar silencio administrativo	6,71	5,41
Facilidad en formular peticiones y quejas	6,57	5,79
Existencia cartas servicios y garantías de calidad	6,43	5,18
Derecho acceso informes	6,20	5,77
Recogida opinión ciudadana	6,14	4,59
Informar y rendir cuentas de las actuaciones que realiza	5,71	4,66
Derecho a ser oído	5,57	5,66
Identificación nombre funcionario	5,50	5,09
Fomento participación ciudadana	5,29	4,55
Acceso información expediente	5,25	5,13
Receptividad propuestas ciudadanas	5,14	4,29
Fomento asociacionismo	5,14	4,93
Existencia códigos de conducta	5,00	4,71
Utilidad ayuntamiento	6,00	5,11
Valoración global de atributos de buena administración	5,33	4,93

En líneas generales, si tomamos como referencia el conjunto de municipios que son objeto de este estudio, las valoraciones de los colectivos de Zizur son significativamente superiores.

Quince de los veinticinco atributos de calidad evaluado reciben puntuaciones claramente positivas (superiores a 6 puntos). Las pautas de conducta administrativa que reciben una más sólida apreciación son:

- Garantía de atención en el idioma elegido.
- Grado de información sobre procedimientos, servicios y prestaciones.

- Adecuación de los sistemas para solicitar información.
- Amabilidad en el trato e interés del personal municipal.
- Agilidad en trámites y tiempos de espera.
- Asesoramiento personalizado y actitud de ayuda.
- Fácil acceso a los servicios municipales.

Ninguno de los atributos recibe puntuaciones claramente negativas (inferiores a 5 puntos), si bien los aspectos menos valorados han sido los siguientes:

- El fomento del asociacionismo y de la participación ciudadana en la vida municipal.
- La receptividad a las propuestas ciudadanas.
- La existencia y divulgación de códigos de conducta administrativa.
- Derecho a ser oído y el respeto del derecho a acceder a la información sobre expedientes que le afectan directamente.
- La identificación del nombre del funcionario responsable del procedimiento.
- La explicación de las razones que motivan las decisiones y actuaciones municipales.

### **6.3 COMPARATIVA DE OPINIONES DE CIUDADANOS Y COLECTIVOS DE ZIZUR**

En este punto recogemos de manera combinada las valoraciones provenientes tanto de la encuesta a colectivos como de la encuesta telefónica a ciudadanos, siempre haciendo referencia al ámbito de la localidad.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los ciudadanos de Zizur. Las pautas de conducta administrativa se

presentan en orden decreciente, comenzando por las valoraciones más positivas y finalizando con las puntuaciones menos positivas. En último lugar y con el objetivo de aportar un marco de referencia, se señala en negrita la valoración global de los principios de buena administración de la localidad.

Como se puede observar, el número de ítems o áreas evaluables es equivalente en número y categorización al utilizado en la encuesta telefónica a ciudadanos. Se ha hecho un esfuerzo por homogeneizar las áreas contenidas en la encuesta a colectivos, agrupándolas en las áreas básicas que son descritas en la encuesta telefónica a ciudadanos. De este modo pretendemos aproximarnos a un análisis comparativo que facilite evaluar la mayor o menor heterogeneidad de los valores contenidos en ambos cuestionarios.

Las puntuaciones otorgadas tanto por los colectivos como por los ciudadanos, en la encuesta telefónica, son muy coherentes entre sí. Ello no obstante se puede apreciar que la valoración global que otorgan los ciudadanos es algo inferior a la concedida por los colectivos, en particular en lo referente a la “Utilidad del Ayuntamiento”, a la que los ciudadanos otorgan 5,25 puntos en tanto que los colectivos le conceden una puntuación superior (6,00)

## Percepción comparativa de ciudadanos y colectivos sobre Conducta Administrativa.

	Ciudadanos Zizur	Colectivos Zizur
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,09	7,50
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del ayuntamiento	6,77	7,45
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	6,52	7,86
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,40	6,57
Preocupación del Ayuntamiento por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público	*	6,28
¿Cuánto se compromete el ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,04	5,72
La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,87	7,43
El grado en que el ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,46	6,53
¿Qué interés tiene el ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,19	5,19
¿Cuánto se preocupa el ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,10	5,64
La utilidad que tiene el ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	5,25	6,00
Globalmente, ¿qué nota le pondría al ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	5,96	5,33

\* Esta área no se evalúa en la encuesta telefónica a ciudadanos.



Los tres aspectos más valorados coinciden en ambas encuestas y son:

- La accesibilidad a los servicios municipales.
- La amabilidad e interés del personal del Ayuntamiento.
- La información (contenidos y soportes) facilitada por el Ayuntamiento.

Dos de los tres atributos peor valorados también coinciden:

- El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta
- La preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

El tercer aspecto peor valorado por los colectivos es:

- El compromiso del Ayuntamiento por garantizar la calidad de los servicios que ofrece.

Para los ciudadanos el tercer aspecto peor valorado es:

- Los procesos de participación pública.

## **6.4 VALORACIÓN DIFERENCIAL CON RESPECTO A NAVARRA**

Como ya hemos señalado se aprecia una positiva diferencia en la percepción de los sobre los principios y valores de Buena Administración por parte de los ciudadanos y colectivos de Zizur respecto a la valoración del resto de ciudadanos navarros que residen en localidades mayores de 10.000 habitantes. en este apartado pretendemos dar una visión más completa de las diferencias encontradas con respecto a Navarra.

En la primera columna se señalan, para cada “ítem”, la posición que ocupa el municipio de Zizur en el conjunto de los ocho municipios de más de 100 habitantes, según las puntuaciones otorgadas por los ciudadanos en las encuestas telefónicas.

En las siguientes columnas se señalan las diferencias en positivo o en negativo sobre el conjunto de dichos municipios:

- Las áreas en las que la localidad recibe una valoración diferencial positiva que señalaremos mediante dos indicadores:
  - Utilizaremos el símbolo “X” para señalar aquellos “ítems” en los cuales la localidad es líder positivo por recibir la valoración más alta de entre todas las localidades analizadas.
  - Utilizaremos como símbolo “+” para señalar la amplitud de la valoración diferencial positiva respecto a su valoración media de referencia. Consideraremos como significativas diferencias respecto a la media superiores al 15%.
- Las áreas en las que la localidad recibe una valoración diferencial negativa que señalaremos también mediante dos indicadores:
  - Utilizaremos como símbolo “-Y” para señalar aquellos “ítems” en los cuales la localidad es líder negativo por recibir la valoración más baja de entre todas las localidades analizadas.
  - Utilizaremos como símbolo “-” para señalar la amplitud de la valoración diferencial negativa respecto a su valoración media de referencia. Consideraremos como significativas diferencias respecto a la media superiores al 15%.

### Percepción diferencial con respecto a Navarra sobre Conducta Administrativa.

	Posic. Ciud.	Lider Ciud.(1)	Lider Colec(1)	Difer. Ciud.(2)	Difer. Colec(2)
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	1º	X	X		+++
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	1º	X	X		++
La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	1º	X	X	+	++
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del ayuntamiento	1º	X	X		+
Preocupación por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público	*		X		++
El grado en que el ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	1º	X	X		++
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	1º	X	X		
La utilidad que tiene el ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	1º	X	X		+
¿Cuánto se compromete el ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	1º	X	X		
¿Cuánto se preocupa el ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	1º	X	X		
¿Qué interés tiene el ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	1º	X	X		

((1)) X indica la posición líder del área en la valoración de ciudadanos o colectivos.

-Y indica posición de liderazgo negativo del área en la valoración de ciudadanos o colectivos.

((2)) Valoración diferencial con incidencia positiva: (+) Moderada. (++) Alta. (+++) Muy Alta.

Valoración diferencial con incidencia negativa: (-) Moderada. (- -) Alta. (- - -) Muy Alta.

Como puede observarse Zizur ocupa una posición de **liderazgo positivo** en todas las áreas de conducta administrativa y tanto en la encuesta a ciudadanos como a colectivos, si bien por lo general las diferencias no son muy significativas

## 6.5 RESPUESTAS ABIERTAS.

A continuación se exponen los principales referencias planteadas por los Colectivos de Zizur relativas a Conducta Administrativa donde buscamos aproximarnos a aquellas áreas sensibles que suscitan un especial interés y que han sido recogidos a través de una pregunta abierta. Hemos optado por esta opción al considerar que una formulación abierta no estructurada puede aportar una mayor amplitud en las respuestas, en lugar de plantear una lista de cerrada de problemas sobre los cuales el entrevistado deba responder.

Las respuestas han sido clasificadas por áreas con un doble objetivo; posibilitar una mejor sistematización de las valoraciones cualitativas y facilitar la posterior comparación con las valoraciones aportadas tanto por ciudadanos como por colectivos.

Dada el exiguo número de asociaciones y el escaso número de respuestas a las preguntas abiertas este apartado del informe debe ser valorado con cautela.

Los porcentajes representados son verticales y se contabilizan sobre el total de respuestas planteadas por los colectivos.

Como podrá observarse algunos de las áreas que aparecen en la relación de Principales Problemas han obtenido sin embargo valoraciones cuantitativas positivas, ello nos hace pensar que, en sus repuestas, los ciudadanos y

colectivos desean reflejar su especial preocupación e interés por dichas áreas, bien por que encuentran importantes deficiencias o bien porque desean que se les preste aún una mayor y especial atención.

### Áreas en las que se concentran las Respuestas Abiertas sobre Conducta Administrativa

	Colectivos Zizur
La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	45,5 %
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	18,2 %
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del ayuntamiento	18,2 %
El grado en que el ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	18,2 %
¿Cuánto se preocupa el ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	18,2 %
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (guías, folletos, oficinas de información, etc.)	
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	
La utilidad que tiene el ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	
¿Cuánto se compromete el ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	
¿Qué interés tiene el ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	

Las principales áreas en la que los colectivos encuestados solicitan que se profundice en la amplitud y duración de las actuaciones son las siguientes:

- La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos
- Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)
- La amabilidad y el interés que demuestra el personal del ayuntamiento

- El grado en que el ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta
- ¿Cuánto se preocupa el ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?

## 6.6 EVALUACIÓN SINTÉTICA

La Tabla Resumen General que sigue pretende resumir el conjunto de valoraciones recogidas tanto a nivel cuantitativo (puntuaciones) como cualitativo (principales problemas y propuestas de mejora) planteadas por ciudadanos y colectivos.

Así mismo se ha construido un Indicador Sintético que únicamente persigue facilitar una mejor comprensión del conjunto de áreas contenidas en el bloque de Conducta Administrativa.

Para la construcción del Índice Sintético se ha tomado como base las puntuaciones otorgadas a cada área tanto por los ciudadanos como por los colectivos y se han ponderado mediante factores correctores en función de la valoración obtenida en “Principales problemas” y en “Principales áreas de mejora”. De igual manera se introduce un factor corrector en función del comportamiento diferencial que las puntuaciones de la localidad tienen respecto a la media del conjunto de localidades superiores a 10.000 habitantes.

Una mayor puntuación en el Índice Sintético es reflejo de una mayor satisfacción ciudadana en tanto que una baja puntuación nos indicaría lo contrario, por lo cual este análisis sintético puede ser muy enriquecedor de cara a determinar los principales áreas consolidadas y áreas que con necesidad de atención.

**6.6.1 Tabla resumen general.**

	RESULTADOS		TRES PRINCIPALES	
	CUANTITATIVOS CIUDADANOS	COLECTIVOS	PROBLEMAS CIUDADANOS	COLECTIVOS
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales	7,09	7,5		18,2%
La amabilidad y el interés que demuestra el personal	6,77	7,45		18,2%
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios que ofrece.	6,52	7,86		
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,4	6,57		
Preocupación por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público	*	6,28		18, 2%
¿Cuánto se compromete el ayuntamiento en garantizar la calidad de los servicios que ofrece?	6,04	5,71		
La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	5,87	7,43	2,16%	46%
El grado en que el ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	5,46	6,52		18,2%
¿Qué interés tiene el ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,19	5,19		
¿Cuánto se preocupa el ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,10	5,64		

**6.6.2 Indicador sintético.**

	RESULTADOS CUANTITATIVOS		TRES PRINCIPALES PROBLEMAS		ÁREA DIFERENCIAL		ÍNDICE SINTÉTICO
	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	
La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios.	6,52	7,86	1,00	1,00	1,08	1,21	82
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales	7,09	7,50	1,00	0,82	1,09	1,26	78
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	6,40	6,57	1,00	1,00	1,12	1,12	73
La amabilidad y el interés que demuestra el personal	6,77	7,45	1,00	0,82	1,08	1,15	72
La agilidad del ayuntamiento para tramitar las peticiones	5,87	7,43	0,98	0,70	1,13	1,21	65
¿Cuánto se compromete el ayuntamiento en garantizar la calidad de los servicios que ofrece?	6,04	5,71	1,00	1,00	1,11	1,14	65
El grado en que el ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones	5,46	6,53	1,00	0,82	1,10	1,22	63
Preocupación por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público	*	6,28		0,82		1,21	62
¿Cuánto se preocupa el ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	5,1	5,6	1,00	1,00	1,09	1,13	59
¿Qué interés tiene el ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	5,19	5,19	1,00	1,00	1,08	1,12	57



## 6.7 VALORACIÓN GLOBAL PARA CONDUCTA ADMINISTRATIVA.

Tras el análisis pormenorizado que hemos realizado de las diferentes percepciones tanto de ciudadanos como de colectivos, estamos en condiciones de hacer una valoración global de la percepción que los ciudadanos de Zizur tienen sobre los atributos de calidad de su Ayuntamiento.

En la Evaluación Global que sigue vamos a señalar tres espacios claramente diferenciados; las principales áreas de mejora, las áreas sensibles, y las fortalezas: La explicación de cada uno de estas categorías se expone a continuación.

- **Fortalezas.** Se agrupan en esta categoría las áreas valoradas positivamente tanto por ciudadanos como por colectivos. Las fortalezas (puntuación superior a 65) no deben en modo alguno ser descuidadas ya que pueden incluso constituirse en las señas de identidad del municipio.
- **Debilidades.** Se corresponden con aquellas áreas donde existe unanimidad entre ciudadanos y colectivos que reciben una valoración menos positiva o incluso negativa, y por tanto son prioritarias de cara a desarrollar acciones de mejora. (Puntuación menor o igual a 40) Un área catalogada como de mejora requiere de la más amplia atención a corto plazo. En algunos casos la necesidad de actuación puede llegar incluso a ser urgente (Puntuación menor o igual a 30).
- **Áreas Sensibles.** Se identifica con aquellas áreas (puntuación entre 41 y 50) que precisan ser reforzadas ya que de no actuarse de manera adecuada en estas áreas a medio plazo pueden convertirse en áreas verdaderamente problemáticas.
- **Otras áreas.** Hemos optado por incluir en esta categoría a las que obtienen una puntuación discretamente positiva (puntuación superior

a 50). Estas áreas pueden precisar también de un mayor impulso ya que con el esfuerzo adecuado llegarían a convertirse en fortalezas.

Tras analizar los resultados obtenidos mediante esta clasificación comprobamos que:

- **FORTALEZAS.** Cuatro áreas deben considerarse incluidas en esta categoría.
  - La información que facilita el ayuntamiento sobre los servicios.
  - Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales.
  - Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones.
  - La amabilidad y el interés que demuestra el personal
  - En opinión de los Colectivos puede incluirse también en esta categoría...
  - La garantía de atención en el idioma elegido.
  
- **DEBILIDADES.** No se detectan áreas que cumplan los criterios para ser incluidas en esta categoría.
  
- **ÁREAS SENSIBLES.** Tampoco se detectan áreas que puedan considerarse incluidas en esta categoría.
  
- **OTRAS ÁREAS.** Existen varias pautas de conducta administrativa que presentan una puntuación discretamente positiva y que por ello han sido incluidas en esta categoría. Con el esfuerzo adecuado pudieran llegar a convertirse en fortalezas.
  - Interés del Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal.
  - La preocupación del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

- El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones.
- La preocupación por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público.
- El compromiso del ayuntamiento en garantizar la calidad de los servicios que ofrece.
- La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones.

Otros aspectos específicos, que no han podido ser evaluados en la encuesta telefónica a los ciudadanos, pero que en función de la valoración otorgada en la encuesta a colectivos deberían incluirse también en esta categoría serían:

- Existencia y divulgación de Códigos de conducta administrativa.
- Derecho a ser oído y respeto del derecho a acceder a la información sobre expedientes que le afectan directamente.
- Identificación del nombre del funcionario responsable del procedimiento.

## VALORACIÓN GLOBAL.

Como se ha visto los ciudadanos de Zizur otorgan una puntuación de 5,96 a la “Preocupación de su ayuntamiento por garantizar los derechos ciudadanos”, puntuación que es superior a la del conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra (5,22), ocupando Zizur la posición líder en todas y cada una de las pautas de conducta administrativa..

De igual manera las puntuaciones otorgadas por los Colectivos en materia de Buena Administración son sensiblemente superiores respecto al resto de los municipios navarros mayores de 10.000 habitantes

Dicho esto, no debemos olvidar que el hecho de que el Ayuntamiento mejor valorado obtenga una puntuación media en torno a 6 puntos sobre 10, nos debe hacer pensar que aún existe un amplio margen de mejora en el ámbito de la conducta administrativa..

En todo caso parecen darse las circunstancias propicias para que con el adecuado refuerzo el Ayuntamiento Zizur pueda llegar a hacer de la buena conducta administrativa una de sus más destacadas señas de identidad.

A la vista de los resultados podemos concluir que las Principales áreas de mejora debieran agruparse en torno a cuatro ejes principales:

Un primer eje nos muestra que los ciudadanos y colectivos reclaman que se desarrollen aún más los procesos de participación ciudadana. Con toda probabilidad para ello será necesario explorar nuevos caminos adaptados a la nueva realidad social, ya que los tradicionales se vienen mostrando poco eficaces.

En un segundo eje los ciudadanos y colectivos de Zizur demandan una mayor dedicación del Ayuntamiento a conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.

El tercer eje hace referencia a la motivación y la transparencia de las actuaciones, lo cual implica invertir un mayor esfuerzo en explicar e informar de lo actuado.

Por último, el cuarto eje nos recuerda la necesidad de una mayor estructura y definición en los compromisos de calidad de los servicios prestados por el Ayuntamiento y en particular en relación con los tiempos de respuesta a las demandas ciudadanas.

Profundizaremos a continuación en cada una de las áreas de mejora.

## PRINCIPALES ÁREAS DE MEJORA.

### **Fomentar la participación de los ciudadanos en la vida municipal.**

Como ha quedado expuesto en la sociedad actual se percibe una demanda generalizada de participación directa de la ciudadanía si bien hasta el momento los canales establecidos no se han mostrando demasiado eficaces.

Los ciudadanos le otorgan una valoración discreta (5,19) pero superior a la del conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes (4,77) entre las cuales ocupa la primera posición. La misma valoración presentan los colectivos (5,19) aunque en este caso la diferencia es mayor respecto a la valoración para el conjunto de localidades (4,59) y también entre ellas ocupa una posición de liderazgo.

A pesar de esta valoración comparativamente positiva no hay que olvidar que la participación es el atributo peor valorado por los colectivos de Zizur y el segundo peor valorado por los ciudadanos.

Las principales propuestas de mejora formuladas por los colectivos y asociaciones sobre esta materia en las preguntas abiertas han sido las siguientes:

- Apoyar a todas las asociaciones por igual, y garantizar la igualdad de oportunidades a personas y colectivos.
- Crear un técnico municipal responsable de procesos de participación mediador entre asociaciones y ayuntamiento, que recoja el sentir de los ciudadanos.
- Crear una plataforma ciudadana
- Dar voz a la plataforma ciudadana en los plenos del Ayuntamiento.
- Subvencionar económicamente a las asociaciones, actividades que fomenten el asociacionismo y la participación.
- Poder asistir alas distintas comisiones informativas para poder plantear los problemas a la corporación, y no solo con el concejal delegado.

- Que todos los plenos municipales sean abiertos.
- Presupuestos abiertos y con participación ciudadana.
- Escuchar a todos los sectores del pueblo.

Demasiadas veces la participación ciudadana supone un concepto etéreo y las experiencias anteriores han sido con frecuencia desalentadoras lo que ha generado un importante escepticismo entre los responsables públicos. Dicho esto no cabe duda de que los ciudadanos continúan demandando una mayor participación lo cual nos debe obligar a una reflexión sobre el tipo de participación que realmente demandan los ciudadanos actuales y nos obliga a establecer nuevos cauces que incentivan una mayor participación de los ciudadanos en la vida municipal tanto a nivel individual como a través de asociaciones y que se adapten a los nuevos tiempos e intereses reales de los ciudadanos.

La experiencia de sociedades más avanzadas que la nuestra nos demuestran que es posible acometer nuevas iniciativas en esta área. Las actividades de mejora podrían ser algunas de las que se recogen el Anexo I apartado 7.9

### **Conocer mejor y tomar más en consideración la opinión de los ciudadanos.**

Establecer nuevos canales para escuchar la voz de los ciudadanos es sin duda uno de los objetivos esenciales que persiguen los Códigos de Buena Conducta promovidos por el Parlamento Europeo.

El interés por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos es el aspecto peor valorado por los ciudadanos de Zizur y el tercer “item” peor valorado por los colectivos que además lo consideran como uno de los principales problema también en la respuesta abierta.

Los ciudadanos le otorgan una valoración discreta (5,1) pero superior a la del conjunto de localidades navarras mayores de 10.000 habitantes (4,63) entre las que ocupa una sólida posición de liderazgo.

Una valoración algo mejor le otorgan los colectivos (5,64) y en este caso la diferencia es todavía mayor respecto a la valoración para el conjunto de localidades (4,44).

En este caso podemos detallar algo más la información.

	COLECTIVOS ZIZUR	COLECTIVOS NAVARRA *
Preocupación del Ayuntamiento por conocer la opinión de sus ciudadanos.	6,14	4,59
Grado en el que el Ayuntamiento acepta las propuestas que realizan los ciudadanos.	5,14	4,29
Preocupación por conocer y tener en cuenta la opinión de los ciudadanos. (Promedio)	5,64	4,44

Aunque no cabe la menor duda de que en los últimos años se ha avanzado mucho en esta materia resulta sin embargo evidente que asistimos a un profundo cambio social de enorme trascendencia. El incremento del nivel cultural de la sociedad, y sobre todo la globalización en el acceso a la información, está acabando de forma definitiva con el arraigado modelo de relación paternalista entre administradores y administrados.

El ciudadano actual, mejor formado, desea participar más activamente en la toma de decisiones y exige tener voz en asuntos que le afectan de manera directa. Esta concepción implica un auténtico cambio cultural que hace necesario un nuevo modelo de relación con el ciudadano.

Los servidores públicos deben estar abiertos a escuchar la voz del ciudadano para conocer sus necesidades y expectativas reales, incluidas las de los colectivos minoritarios.

Igualmente es importante que los ciudadanos perciban que sus opiniones son valoradas y que las mismas han sido debidamente consideradas en el

momento de la toma de decisiones, sin que ello implique que siempre haya de dárseles la razón.

Los colectivos en las preguntas abiertas han realizado una única propuesta en esta materia:

*“Tomar más en serio los estudios que se realizan, como éste, analizando los resultados e intentando dar respuesta a los problemas o deficiencias manifestadas.”*

Además de la propuesta formulada por los colectivos otras acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser algunas de las que se recogen el Anexo I apartado 7.8

### **Motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.**

Como ya se ha comentado, uno de los ejes de preocupación tiene que ver con el grado en que el Ayuntamiento se preocupa por motivar sus decisiones y rendir cuentas de sus actuaciones; ambos aspectos entendemos que están conceptualmente relacionados por lo que hemos creído oportuno abordarlos de forma conjunta.

El ciudadano de Zizur demanda un importante salto cualitativo en el flujo de comunicación Ayuntamiento – Ciudadano directamente relacionado con la transparencia en la gestión municipal, donde se proporcione una información más completa sobre las motivaciones de las decisiones municipales y los objetivos que se pretenden alcanzar con las mismas.

El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por motivar las decisiones que adopta es el tercer aspecto peor valorado por los ciudadanos y el quinto peor para los colectivos de Zizur. Las valoraciones que otorgan a este apartado



tanto los ciudadanos (5,46) como los colectivos (6,53) son claramente superiores a la media de Navarra (4,92 y 5,30 respectivamente) y también ocupan una posición líder entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes.

La preocupación por rendir cuentas de las actuaciones realizadas y de informar de cómo se administra el dinero público ha sido evaluada únicamente a través de las encuestas realizadas a colectivos que globalmente le otorgan una puntuación de 6,86 bastante mejor que la media de Navarra (4,79). Como puede observarse en el cuadro adjunto la menor puntuación obtenida se vincula sobre todo a la información de la gestión económica.

	COLECTIVOS ZIZUR	COLECTIVOS NAVARRA *
Informar y rendir cuentas de las actuaciones que realiza	5,71	4,66
Información de la gestión económica que realiza	6,86	4,91
Preocupación del Ayuntamiento por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público (Promedio)	6,29	4,79

Las escasas propuestas de mejora formuladas por los colectivos y asociaciones en esta materia han sido las siguientes:

- Explicación detallada de cómo gasta sus ingresos el Ayuntamiento.
- Explicación del gasto con equidad y con eficacia.

Hoy en día para dar respuesta a la creciente demanda ciudadana de transparencia pública no basta con cumplir estrictamente los procedimientos administrativos dirigidos a prevenir los abusos y los conflictos de intereses, sino que deben incorporarse nuevas herramientas de transparencia dirigidas fundamentalmente a incrementar el conocimiento y la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

Es necesaria una nueva y positiva concepción de la transparencia pública y ello exige una mayor dedicación a la labor de rendición pública de cuentas de las actuaciones realizadas. Además de las actuaciones propuestas por los colectivos otras acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser algunas de las que se recogen el Anexo I apartado 7.10

### **Garantía en la calidad de los servicios que se ofrecen.**

A la pregunta de ¿cuánto se compromete el Ayuntamiento a garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece? los ciudadanos han otorgado una puntuación positiva (6,04) y mayor que la media de Navarra. La otorgada por los colectivos (5,72) es también superior que la media de las poblaciones de 10.000 habitantes (5,18).

A pesar de que la demanda social es todavía baja en esta materia la generalización de estándares de calidad y la divulgación de compromisos públicos calidad de los distintos servicios que ofrece el Ayuntamiento (existencia de Cartas de Servicios y similares) es un reto de futuro y Zizur tendrá sin duda que realizar esfuerzos suplementarios.

La única propuesta por parte de los colectivos se concreta en:

- Adecuación de los servicios municipales al número y demanda de los ciudadanos.

Además de las actuaciones propuestas por los colectivos otras acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser algunas de las que se recogen en el Anexo I apartado 7.11

## OTRAS ÁREAS DE MEJORA

### **Mejorar la agilidad de los Servicios Municipales.**

La agilidad, la simplificación de trámites, la respuesta sistemática a las peticiones son elementos que los ciudadanos perciben de un modo más tangible e inmediato. La conducta administrativa debe ser especialmente sensible en este aspecto posibilitando soluciones ágiles y satisfactorias a las demandas de los ciudadanos.

La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones es el cuarto aspecto peor valorado por los ciudadanos (5,87) aunque obtiene una puntuación superior a la media de Navarra (5,1) y ocupa la posición líder entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes.

Los colectivos otorgan a la agilidad un 7,43 una puntuación mucho mejor que la observada en la media de Navarra (5,86), si bien en el apartado de principales problemas hacen frecuente referencia a esta materia.

Además de las actuaciones propuestas por los colectivos otras acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser algunas de las que se recogen el Anexo I apartado 7.2

### **Identificación del nombre del funcionario responsable**

Como se ha comentado en la encuesta a los colectivos el quinto “item” peor valorado ha sido “La preocupación por que esté claramente identificado el nombre del funcionario responsable de cada procedimiento” que ha obtenido una puntuación algo baja (5,50) aunque algo mejor a la media de Navarra (5,09). Este aspecto no ha sido evaluado en la encuesta telefónica a los ciudadanos.

En las respuestas abiertas ni colectivos ni ciudadanos han incluido comentario alguno sobre este tema, pero las puntuaciones mencionadas son suficientemente expresivas de la existencia de un problema fácilmente subsanable.

### **Existencia y divulgación de Códigos de conducta administrativa.**

La inexistencia de compromisos públicos de buena conducta administrativa (“Códigos de Conducta” y/o “Derechos Ciudadanos”, etc) es curiosamente el “item” específico peor valorado en la encuesta a Colectivos con 5,00 puntos frente al 4,71 obtenidos de media en Navarra. Este aspecto no ha sido evaluado en la encuesta telefónica a los ciudadanos.

Es este sin duda uno de los primeros compromisos que podría adquirir el Ayuntamiento ya que podría enmarcar todas las demás actuaciones que se propusiera realizar en su plan de mejora.

### **Derecho a ser oído y respeto del derecho a acceder a la información sobre expedientes que le afectan directamente.**

Resulta llamativa la escasa valoración otorgada a este apartado en la encuesta a colectivos ya que se trata de uno de los aspectos más regulados jurídicamente. El derecho a ser oído y a hacer observaciones en temas que le afectan directamente es el único “item” específico que ha obtenido una puntuación semejante e incluso inferior a la media Navarra.

De igual modo el grado en el que se respeta el derecho de los ciudadanos a acceder a la información sobre expedientes que le afectan directamente y de forma personal ha obtenido puntuaciones mediocres

	COLECTIVOS ZIZUR	COLECTIVOS NAVARRA
Derecho a ser oído	5,57	5,66
Acceso información expediente	5,25	5,13
Promedio	5,41	5,40

Si se desea analizar posibles acciones de mejora en este campo ver Anexo I apartados 7.5, 7.6 y 7.7

FORTALEZAS.

### **Accesibilidad de los Servicios Municipales.**

Uno de los ejes de atención está relacionado con la gestión de los servicios en términos de accesibilidad.

Un correcto acceso a los servicios municipales es la premisa básica para desarrollar el resto de pautas de conducta administrativa. La proximidad al ciudadano, la ausencia de barreras y la equidad en el acceso de cualquier ciudadano independientemente de su situación personal, social o cultural es un elemento esencial en esta área. Difícilmente podrá desarrollarse una conducta administrativa basada en la excelencia si no prestamos atención a este primer escalón.

La accesibilidad a los servicios municipales es el aspecto mejor valorado por los ciudadanos (7,09) con una puntuación mayor que la media de Navarra (6,46) y ocupa la primera posición entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes.

La puntuación que otorgan los colectivos a la accesibilidad (7,50) es también sensiblemente superior a la observada en la media de Navarra (5,97) y es el segundo aspecto que valoran mejor.

Las principales propuestas de mejora formuladas por los colectivos y asociaciones en esta materia han sido las siguientes:

- Apertura de oficina por la tarde, en horario reducido pero que permita acudir por la tarde.

- Apertura de las oficinas municipales por la tarde al menos una vez a la semana.

Además de las actuaciones propuestas por los colectivos otras acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser algunas de las que se recogen el Anexo I apartado 7.2

### **Amabilidad e interés del personal del Ayuntamiento.**

La amabilidad del personal del ayuntamiento es el segundo aspecto mejor valorados por los ciudadanos de Zizur (6,77) y la puntuación que le otorgan es mayor que la media de Navarra (6,26) y ocupa la primera posición entre las ocho localidades de más de 10.000 habitantes.

Para los colectivos la amabilidad es el tercero aspecto mejor valorado y la puntuación que le otorgan (7,45) es también es sensiblemente superior a la observada en la media de Navarra (6,61).

### **Información facilitada por el Ayuntamiento sobre servicios.**

La información proporcionada por el Ayuntamiento sobre los procedimientos y servicios que ofrece es el tercer aspecto mejor valorado por los ciudadanos (6,52) con puntuación superior a la media Navarra (6,00) y ocupa la primera posición entre las ocho localidades evaluadas.

Por su parte los colectivos otorgan una puntuación de 7,86, claramente superior a la media (6,20). De hecho este es el aspecto mejor valorado por los colectivos.

En los últimos años las entidades locales vienen desarrollado esfuerzos importantes en materia de información al ciudadano (página Web, Infolocal, etc) pero sin duda la tarea no ha concluido ya que los ciudadanos esperan nuevos avan-

ces, sobre todo en los aspectos más relacionados con la transparencia en el acceso a los informes y expedientes.

Una única referencia a este tema en las preguntas abiertas a los colectivos

Informar a los ciudadanos de manera clara y real, facilitando el conocimiento de sus derechos.

Para analizar acciones de mejoras adicionales Ver Anexo I apartado 7.6

### **Facilidades para presentar quejas y reclamaciones.**

Las facilidades para presentar quejas y reclamaciones reciben una valoración de 6,4 puntos por parte de los ciudadanos mayor que la media (5,65) circunstancia que se repite en el caso de los colectivos (6,57) que valoran mejor este atributo que la media de localidades de más de 10.000 habitantes de Navarra (5,79).

Este elemento de conducta administrativa constituye uno de los de mayor tangibilidad para el ciudadano, es importante continuar la labor desarrollada facilitando aún más en plazos y procedimientos la presentación de quejas y reclamaciones.

Para ver posibles acciones de mejora adicionales ir la Anexo I apartado 7.7





# 7



---

ANEXO 1.

CATÁLOGO DE BUENAS  
PRÁCTICAS EN LAS RELACIONES  
CON EL CIUDADANO



Promover la mejora de las relaciones entre el Ayuntamiento y el Ciudadano exige la puesta en marcha de nuevas iniciativas algunas de las cuales se recogen a continuación en el siguiente Catálogo de Buenas Prácticas que se pretende ampliar en el futuro.

Se sugiere realizar una revisión sistemática de dichas acciones a fin de analizar si las mismas ya vienen realizándose o en caso contrario si cabría plantearse su puesta en práctica. En particular resulta aconsejable realizar este ejercicio con las Áreas que hayan sido definidas como prioritarias.

## **7.1 ACCIONES DE CARÁCTER GENERAL**

- Aprobar la “Carta de derechos del vecino” como sistema para promover y divulgar los derechos ciudadanos.
- Aprobar el “Código de Conducta” del Ayuntamiento dirigida a divulgar compromisos públicos de buena conducta administrativa por parte de todo el personal de la institución.
- Adecuar la estructura orgánica del Ayuntamiento a los objetivos de orientación al ciudadano, constituyendo áreas y/o concejalías específicas de Atención Ciudadana, Comunicación, Participación Ciudadana o similares.

## **7.2 MEJORAR LA ACCESIBILIDAD Y AGILIDAD DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.**

- Establecer Planes de Mejora de accesibilidad y agilidad con compromisos y metas específicas (objetivos públicos de reducción de

tiempos de tramitación de expedientes, de espera para ser atendido, etc.).

- Ampliar los horarios de atención al público. (Horario de tarde, etc.).
- Elaborar estudios de accesibilidad para evaluar la situación actual como paso previo a la elaboración de un Plan de Accesibilidad que permita garantizar la accesibilidad universal a todos los centros y servicios municipales sin barreras físicas ni sensoriales.
- Garantizar la accesibilidad universal a los contenidos de la página Web.
- Mejorar la señalización exterior de las dependencias municipales para que sea posible encontrar la dependencia buscada sin tener que hacer preguntas o averiguaciones.
- Reducción de barreras socio culturales de acceso a los servicios públicos. (Establecer fórmulas de colaboración con Asociaciones para garantizar acompañamiento en las gestiones municipales a personas con dificultades de comunicación (traductores, lenguaje de signos, etc.) y medidas similares.
- Impulsar la realización de trámites administrativos a través del teléfono y de la página Web de manera que únicamente haya que desplazarse hasta una oficina administrativa cuando sea estrictamente necesario.
  - Realización de trámites administrativos a través de teléfono. (Envío de formularios o certificaciones por correo etc.)
  - Incorporar en la página Web del ayuntamiento de un espacio de Tramitación Virtual para la realización por dicha vía

del máximo posible de trámites administrativos: Obtener impresos y formularios oficiales. Validación virtual de documentos oficiales. Realizar trámites y obtener certificados y realizar pagos de impuestos, tasas, multas, etc. (Previo Certificado Digital)

- Puesta en marcha de un registro informatizado de expedientes:
  - Que permita conocer los tiempos de gestión de los procedimientos y los plazos de respuesta a las solicitudes.
  - Que disponga de sistemas de alarma para evitar el incumplimiento de plazos.
  - Que permita obtener listados de procedimientos en Silencio Administrativo.
  
- Facilitar que el ciudadano pueda realizar el seguimiento de las distintas fases de su propio expediente. (Acceso al registro informático de su expediente, mediante la oportuna clave de seguridad (Certificado Digital)
  
- Permitir que el ciudadano pueda acceder, previo Certificado Digital, a su expediente personal de datos fiscales, recibos, datos patronales (Carpeta ciudadana).
  
- Desarrollar la ventanilla única para la gestión integrada de procedimientos.
  
- Constituir grupos de mejora para la revisión de los procedimientos administrativos más frecuentes a fin de reducir la burocracia. (Trámites administrativos innecesarios). Valorar la incorporación en dichos grupos de mejora de algún ciudadano en representación de los colectivos más directamente relacionado con el procedimiento que se pretende revisar. mismos

- Simplificar y diversificar los sistemas de pago pensando en el ciudadano y evitándole trámites y desplazamientos adicionales.
- Simplificar al máximo los documentos requeridos al ciudadano evitándole el tener que aportar documentos que ya obran en poder de la Administración o que deban ser expedidos por otros órganos de la misma.
- Evaluación periódica de los objetivos y compromisos públicos de accesibilidad y agilidad (tiempos medios de tramitación de expedientes, espera para ser atendido, etc.)
- Aprobación de una Ordenanza sobre el uso y validez legal de las herramientas y trámites telemáticos.

### **7.3 PERSONALIZACIÓN, AMABILIDAD Y FACILIDAD PARA PRESENTAR PETICIONES**

- Promover la personalización y la mejora en la atención a los ciudadanos por parte del personal y de los responsables del Ayuntamiento.
- Existencia de Planes de Formación para el personal sobre derechos ciudadanos y sobre técnicas de atención al público y resolución de situaciones conflictivas.
- Garantizar la existencia de una oficina de atención directa que presta atención y asesoramiento personalizado y ayuda a la hora de redactar y presentar documentos.
- Establecer normas generales de atención y asesoramiento personalizado a los ciudadanos.

- Garantizar la atención en los idiomas oficiales.
- Establecer los sistemas precisos para garantizar que el/la ciudadano/a conozca la identidad de la persona que le atiende en cada momento sin necesidad de preguntar o hacer averiguaciones.

#### **7.4 MEJORA DE LA INFORMACIÓN AL CIUDADANO SOBRE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.**

- Elaborar un Plan de Comunicación que permita definir prioridades y establecer las vías más adecuadas para canalizar las distintas informaciones necesarias para garantizar el derecho de los ciudadanos a la información.
- Publicación periódica de un Boletín de Información Municipal.
- Apostar de forma decidida por el mayor desarrollo de los soportes Web como sistema de comunicación bidireccional con los ciudadanos y como medio de realización de trámites administrativos. (Ver los distintos tipos de servicios y posibilidades que ofrecen las páginas Web de algunos de los principales municipios españoles).
- Desarrollar nuevos sistemas de información pública sobre los distintos procedimientos, servicios y prestaciones que ofrece el Ayuntamiento. (Guías, manuales, Página Web, etc)
- Garantizar la existencia de una Oficina de Información al Ciudadano dotada de todos los medios precisos para garantizar una atención personalizada y humanizada: Teléfono gratuito de información, Correo Electrónico, etc.

- Garantizar que la Oficina de Información cuente con un Sistema informatizado de Registro que permita controlar las demandas de información más frecuentes, las demandas de información pendientes de contestación, etc.)
- Garantizar que la Oficina de Información:
  - Ofrece información completa y personalizada sobre todos los servicios y prestaciones municipales incluido el horario de funcionamiento de los servicios, los requisitos de acceso, etc.
  - Facilita respuesta en un plazo máximo de 48-72 horas de los correos electrónicos que se reciban, etc.
  - Contesta a la mayor parte de las consultas que se les formulen sobre la situación de tramitación de solicitudes o peticiones (con el apoyo del sistema informático de gestión de expedientes)
  - Canaliza las consultas especializadas al personal adecuado para su resolución.
- Divulgar al máximo información general sobre sistemas para solicitar Información Municipal.
- Garantizar que siempre se contesta a cualquier consulta.

## **7.5 GARANTÍA DE RESPUESTA EN PLAZO Y FORMA. “RESPECTO AL CIUDADANO Y NO SILENCIO ADMINISTRATIVO”**

- Establecer objetivos y/o compromisos públicos de respuesta en plazo y forma.
- Designación de un responsable de atención ciudadana que controle todo el sistema de comunicaciones con los ciudadanos para garanti-



zar que se responde en tiempo y forma a todas las demandas de los ciudadanos.

- Puesta en marcha de un registro informatizado de seguimiento de expedientes, quejas y peticiones que disponga de sistemas de alarma para garantizar que se responde a todos los escritos.
- Establecer una norma que obligue a realizar un “acuse de recibo” ante toda solicitud formulada por los ciudadanos a la que no pueda darse respuesta inmediata.
- Elaborar un “formulario tipo de acuse de recibo” para las solicitudes, quejas y reclamaciones que no exijan una Resolución expresa, a fin de garantizar que al menos haga referencia expresa a los siguientes aspectos:
  - El plazo estimado de respuesta, y en su caso el plazo máximo establecido para ello.
  - La identidad de la autoridad o funcionario responsable de dar contestación a su solicitud o reclamación.
  - Clave de acceso personal para el seguimiento de su solicitud a través de la Web
- Elaborar “formularios tipo de acuse de recibo” y comunicación a los interesados/as en los distintos tipos de procedimiento que requieren de una Resolución expresa, a fin de garantizar que hagan referencia expresa a los siguientes aspectos:
  - Los medios de que dispone el ciudadano para conocer en cualquier momento el estado de tramitación de su expediente y la fase en que se encuentra.
  - Su derecho a consultar íntegramente el expediente y los distintos sistemas y mecanismos habilitados para ello.
  - La oficina encargada de su tramitación.

- La identidad de la autoridad o funcionario bajo cuya responsabilidad se tramita el procedimiento.
  - El plazo estimado de resolución, y en su caso el plazo máximo establecido para ello.
  - Si debe entenderse admitida o desestimada su solicitud en el caso de que no recaiga resolución expresa dentro del plazo señalado.
  - Clave de acceso personal para el seguimiento de su expediente a través de la Web
- Evaluación periódica de los días de demora media en la respuesta al ciudadano y del porcentaje de silencios administrativos.

## **7.6 TRANSPARENCIA EN EL ACCESO A LA INFORMACIÓN DISPONIBLE.**

- Aprobar mediante la oportuna Ordenanza los distintos sistemas y mecanismos, puestos a disposición de aquellos ciudadanos/as que figuren como interesados/as, para “garantizar” un efectivo ejercicio del derecho a la información sobre los procedimientos administrativos.
  - Lugar tiempo y forma de poder consultar el expediente completo. Compatibilizando un acceso cómodo y completo al Expediente con la obligación de la Administración de garantizar la seguridad en la custodia del expediente.
  - Asesoramiento personalizado adaptado a las condiciones socioculturales del ciudadano.
  - Posibilidad y en su caso límites para obtener copias de los documentos del expediente.
- Facilitar que el ciudadano pueda realizar el seguimiento de las distintas fases de su propio expediente. (Acceso al registro informático de su expediente, mediante la oportuna clave de seguridad (Certificado Digital) etc.)

- Mejorar la terminología empleada en las notificaciones para que el/la ciudadano/a no se vea obligado a solicitar explicaciones adicionales.
  - Aprobar mediante la oportuna Ordenanza los sistemas para que los ciudadanos en general puedan consultar la información que consideren oportuna sobre los procedimientos administrativos, definiendo sus límites y los requisitos para la denegación. Al menos se deberá promover el libre acceso a cualquier expediente correspondiente a procedimientos ya finalizados, siempre que con ello no se vulnere el derecho a la intimidad de terceras personas.
- Elaboración de “formularios tipo de denegación” de acceso a información a fin de garantizar que en los mismos se haga referencia expresa a:
    - La causa o causas de la denegación.
    - Los preceptos jurídicos en que se basa dicha denegación.
    - El tipo de recursos que cabe formular frente a la citada denegación y los cauces establecidos para ello, incluyendo la posibilidad de recurrir en última instancia ante la Defensora del Pueblo.
  - Evaluar el número y porcentaje de denegaciones de acceso a documentos y expedientes y las causas que las generaron. (Contemplar en el registro informatizado de solicitudes y expedientes los campos precisos para ello).
  - Publicar en la Web las actas de los Plenos, los Informes de Especial relevancia, etc.

## **7.7 RESPETAR EL DERECHO A SER OÍDO Y A Oponerse a LAS DECISIONES.**

- Puesta en marcha de Oficinas de Reclamaciones y/o Atención al Ciudadano.
- Puesta en marcha de un Sistema de información y registro de quejas.
- Elaborar “formularios tipo de Resolución Administrativa” y comunicación a los interesados/as, a fin de garantizar que las mismas hagan referencia expresa al derecho del ciudadano a presentar recurso, señalando el tipo de recurso, el plazo y la instancia ante la que cabe formularlo, y en última instancia al derecho del ciudadano, , a formular una queja ante el Defensor del Pueblo.
- Convocatoria a todos los vecinos afectados por expedientes que impliquen una especial repercusión, con carácter previo a cualquier resolución de la Corporación, a fin de darles la oportunidad de expresar su opinión, y sin perjuicio de las reuniones que a título particular pudieran llegar a ser necesarias. (Modificación del planeamiento municipal, autorización de Actividades MINP especialmente conflictivas, etc.)
- Establecer normas respecto al derecho del ciudadano a ser recibido por los máximos responsables de los distintos departamentos.
- Extender la práctica de la exposición pública y del período de alegaciones a todo proyecto de especial repercusión y no solo a los legalmente exigibles.
- Constitución de órganos independientes de arbitraje para resolver conflictos de forma rápida y económica en sustitución de los recursos administrativos.

- Hacer el uso de la Consulta Popular como mecanismo de conocimiento de la opinión pública en temas que generan especial polémica en la localidad.

## **7.8 CONOCER MEJOR Y TOMAR MÁS EN CONSIDERACIÓN LA OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS**

- Consultar periódica y regularmente a los/as ciudadanos/as sobre su grado de satisfacción y sus expectativas con respecto a los servicios que reciben. (Mediante encuestas, sondeos, paneles de usuarios, etc.)
- Realizar encuestas específicas más detalladas a los ciudadanos sobre los servicios y /o procedimientos más importantes como paso previo a su revisión por los Grupos de Mejora a fin de garantizar que los servicios se orientan realmente a satisfacer las necesidades y expectativas del ciudadano.
- Consultar periódica y regularmente a los/as ciudadanos/as sobre su percepción sobre los atributos de buena administración.
- Apostar de manera decidida por los medios informáticos como nuevos canales para conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de su interés y canalizar sus propuestas. (Correo electrónico, Foros o Chat en Internet, etc.)
- Reorganización de las estructuras funcionales y los procesos de trabajo de la Administración tomando como base la orientación y el servicio al ciudadano.

- Designación de un responsable de atención ciudadana que controle todo el sistema de comunicaciones con los ciudadanos para garantizar la estandarización de los procesos de recogida y valoración de la opinión ciudadana
- Garantizar que cualquier propuesta ciudadana sea adecuadamente valorada y contestada con respeto.
- Incrementar la frecuencia de utilización de los mecanismos legales de Consulta Popular. como mecanismo de conocimiento de la opinión pública en temas de especial relevancia y que afectan a la futura concepción de la localidad.

## **7.9 FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN INDIVIDUAL Y COLECTIVA DE LOS CIUDADANOS EN LA VIDA MUNICIPAL.**

- Creación de un área definida de participación ciudadana en el organigrama municipal.
- Crear un espacio de participación ciudadana en el Boletín Informativo Municipal y en la Web Municipal.
- Buzones de sugerencias físico y virtual por cualquiera de las vías: telefónica, presencial o por vía electrónica.
- Servicio de Mantenimiento de la Ciudad con espacio para comunicar desperfectos en la vía urbana. (Teléfono, Página Web, Correo electrónico.)
- Compromiso de acuse de recibo y de respuesta sobre el resultado final de la propuesta formulada.

- Fomento del asociacionismo con requisito previo a la Participación Ciudadana. (Apoyo a su infraestructura básica de funcionamiento y a los programas sociales que desarrollan)
- Aprobación del Reglamento de Participación Ciudadana.
- Constitución de un Consejo Municipal de Participación Ciudadana orientado de manera preferente a promover nuevas formas de participación social y a evaluar la eficacia de las medidas adoptadas.
- Constitución de otros órganos estables de participación institucional:
  - Consejo Económico y Social.
  - Consejos de Barrio.
  - Consejos Sectoriales. (Juventud, Mayores, Mujer, Festejos, etc)
  - Presencia Ciudadana en los Consejos Rectores de Patronatos Municipales.
- Diseño y puesta en marcha de una estrategia participativa específica en el proceso de la elaboración de planes de carácter estratégico:
  - Constitución de Foros de Participación “ad hoc”: Foros previos de debate constituidos específicamente con motivo de la elaboración de planes de carácter estratégico para captar las expectativas y demandas ciudadanas y posteriormente para dar cuenta y motivar las decisiones finalmente adoptadas. Este tipo de estrategias resulta especialmente recomendable en el proceso de elaboración y aprobación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) así como de los Planes Sectoriales de especial relevancia.
  - Formularios específicos de recogida de aportaciones y sugerencias a través de diversos canales (Buzón, Correo electrónico, Pagina Web, etc)

- Diseño y puesta en marcha de una estrategia participativa específica con motivo de la adopción de decisiones de especial repercusión pública.
  - Constitución de Foros de Participación “ad hoc”
  - Formularios específicos de recogida de aportaciones y sugerencias a través de diversos canales (Buzón, Correo electrónico, Página Web, etc.)
  
- Extender la práctica de la exposición pública y del período de alegaciones a todo proyecto de especial repercusión y no solo a los legalmente exigibles.
  
- Complementar el período de exposición pública y de alegaciones legalmente exigible en los proyectos estratégicos con la celebración de actos divulgativos que contribuyan a promover una mayor participación e implicación ciudadana en el proyecto.
  
- Puesta en marcha de una estrategia de Presupuestos Participativos.
  
- Favorecer la participación de representantes ciudadanos en los debates de los grupos de mejora para la revisión de los procedimientos administrativos.
  
- Constitución de órganos independientes de arbitraje para resolver conflictos de forma rápida y económica en sustitución de los recursos administrativos.

## **7.10 RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS Y MOTIVACIÓN DE LAS DECISIONES**

- Fomentar en la institución una cultura obsesionada por el retorno de la información al ciudadano.



- Fomentar en la institución una cultura obsesionada en motivar de manera suficiente y adecuada las decisiones que se adoptan.
- Divulgar anualmente a toda la población los principales objetivos y actuaciones realizadas por la institución.
- Informar de manera periódica a los ciudadanos de cómo se administra el dinero público.
- Publicar anualmente una Memoria completa de la Institución (al menos en Internet).
- Realizar evaluaciones periódicas de los objetivos establecidos y de los principales programas y actividades de la institución y hacer públicos sus resultados (al menos en Internet) .
- Apostar de forma decidida por el mayor desarrollo de los soportes Web como sistema de comunicación bidireccional con los ciudadanos y como medio de rendición pública de cuentas.
- Establecer mecanismos directos de comunicación con el alcalde o concejal responsable y garantizar la respuesta adecuada a toda demanda formulada por los ciudadanos. (Correo electrónico, etc.)
- Utilizar todos los medios a su disposición (Boletín Municipal, Prensa, Radio, etc.) para motivar mejor las decisiones y rendir cuentas ante los ciudadanos de las actuaciones realizadas.
- Someter de manera voluntaria y periódica a la Institución a la evaluación externa por órganos independientes. (Auditorías de calidad, Organismo de Acreditación, Auditorías Contables adicionales a las establecidas reglamentariamente, etc)

- Organización de actos públicos, ante situaciones que generan polémica, a fin de dar cuenta de las decisiones adoptadas y explicar de forma adecuada las razones de las actuaciones realizadas.

### **7.11 ESTABLECER SISTEMAS DE GARANTÍA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE SE OFRECEN.**

- Establecer, al menos, unos objetivos mínimos de calidad en los distintos Servicios que presta el Ayuntamiento.
- Constituir Grupos de Mejora para detectar áreas de mejora en los principales Servicios que presta el Ayuntamiento y proponer objetivos y metas.
- Aprobar Cartas de Servicios Sectoriales en las que el Ayuntamiento se comprometa públicamente a prestar dicho Servicio de acuerdo con determinados estándares o normas de calidad ponderables (tiempos de respuesta, resultados, etc.)
- Asegurar que las Cartas de Servicios sean públicas y estén a disposición de todos los/as ciudadanos/as (publicadas al menos en la página Web, envío gratuito a quienes la soliciten, etc).
- Poner en marcha sistemas de información con recogida sistemática de indicadores para permitir la evaluación en el tiempo de los objetivos y compromisos establecidos.
- Realizar evaluaciones periódicas del grado de cumplimiento de los compromisos de calidad de los distintos servicios y en todo caso de aquellos referidos por los ciudadanos/as como causa reiterada de irregularidades o mal funcionamiento.

- Establecer en su caso los efectos y compensaciones al ciudadano por el incumplimiento de los compromisos vinculantes contenidos en las Cartas de Servicios.
- Fomentar la formación en gestión de la calidad de todos los servidores públicos.
- Contratación de auditorías externas de calidad.

## 7.12 SERVICIOS EXISTENTES EN PÁGINAS WEB DE ALGUNOS DE LOS PRINCIPALES MUNICIPIOS ESPAÑOLES.

Obtener impresos y formularios oficiales.	Hablar con el alcalde o concejal responsable.
Obtener certificados Validación virtual de documentos oficiales	Presupuesto participativos
Pago por red de impuestos, tasas y multas	Mantenimiento de la ciudad para comunicar desperfectos en la vía urbana
Realizar trámites con Certificado digital	Guía de Teléfonos de contacto
Carpeta ciudadana. Acceso al expediente personal del ciudadano. Datos fiscales, recibos, patronales.	Blogs.
Seguimiento de expedientes y del proceso de su escrito	Información sobre los distintos procedimientos, servicios y prestaciones que ofrece el Ayuntamiento
Publicar Actas de plenos	Agenda de eventos de interés (culturales, etc)
Página accesible para discapacitados	Otros servicios:
Buzón de quejas, peticiones y o reclamaciones con garantía de respuesta	Callejero
Presentación de quejas o reclamaciones al Defensor del Pueblo	Red de Transporte Público
Espacio de participación ciudadana	¿Cuánto tardará el autobús?
	Información de tráfico en tiempo real
	Avisos al móvil o a la PDA.











Defensora  
del Pueblo  
Ararteko  
Navarra+Nafarroa