



Plan Local de derechos ciudadanos

INFORME DE RESULTADOS
MUNICIPIO DE LEKUNBERRI



PERCEPCIÓN
DE LA CALIDAD
DE LOS SERVICIOS
Y DE BUENA
ADMINISTRACIÓN



INFORME DE RESULTADOS

MUNICIPIO DE LEKUNBERRI

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



**Defensora
del Pueblo
Ararteko
Navarra • Nafarroa**

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

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

© Febrero de 2007

Diseño y maquetación: Carlos Fernández Prego

Imprime:

Depósito Legal:

0



ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.	4
2. OBJETIVOS	5
3. METODOLOGÍA	6
3.1. Encuesta Telefónica	6
3.2. Encuesta a Colectivos y Asociaciones.	9
4. APROXIMACIÓN AL PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DEL MUNICIPIO	11
4.1. Elementos Demográficos	11
4.2. Elementos Económicos	12
5. PERCEPCIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIOS MUNICIPALES	14
5.1. Opinión de los Ciudadanos de Lekunberri	15
5.2. Opinión de los Colectivos de Lekunberri	16
5.3. Comparativa de opiniones de Ciudadanos y Colectivos de Lekunberri	18
5.4. Principales problemas. Respuestas abiertas	22
5.5. Areas de mejora planteadas por Colectivos	26
5.6. Evaluación sintética	28
5.6.1. Tabla resumen general	29
5.6.2. Indicadores sintéticos	30
5.7. Valoración final para Servicios	31
6. PERCEPCIÓN SOBRE PRINCIPIOS Y VALORES DE BUENA ADMINISTRACIÓN	48
6.1. Opinión de los Ciudadanos de Lekunberri	49
6.2. Opinión de los Colectivos de Lekunberri	51
6.3. Comparativa de opiniones de Ciudadanos y Colectivos de Lekunberri	54
6.4. Evaluación sintética	59
6.4.1. Tabla resumen general	62
6.4.2. Indicadores sintéticos	63

7. ANEXO I. CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS	
EN LAS RELACIONES CON EL CIUDADANO	78
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 2 de noviembre de 2006 entre la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral y el Alcalde del Ayuntamiento de la localidad de Lekunberri 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 primero** de este estudio es determinar el **grado de satisfacción** existente entre la ciudadanía de los ocho municipios más poblados de la Comunidad Foral de Navarra respecto a **los servicios que ofrecen sus respectivos consistorios** y en relación a las garantías que ofrecen en el ámbito del **respeto a los derechos de sus ciudadanos**.

La pretensión del estudio era ofrecer a cada Ayuntamiento información sobre su situación individual y una comparativa respecto al conjunto de la Comunidad Autónoma. A este respecto hay que señalar que de manera simultánea se ha realizado el estudio en tres localidades de menos de 5.000 habitantes (Ribaforada, Los Arcos y Lekumberri) y que previamente se efectuó un estudio semejante sobre las localidades navarras de más de 10.000 habitantes

Este documento ofrecerá por tanto información referente al Ayuntamiento de Ribaforada, comparando sus valores con el conjunto de municipios navarros mayores de 10.000 habitantes y de los tres ayuntamientos señalados con características sociodemográficas similares.

Los **objetivos específicos** que iremos cubriendo a lo largo del informe serán los siguientes:

- Evaluar la aceptación que las políticas del Ayuntamiento de Ribaforada tienen por parte de los propios ciudadanos del municipio.
- Medir el grado de satisfacción de los ciudadanos con el estado actual del municipio.
- Determinar los problemas que perciben los ciudadanos 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 provincia.

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 600 personas en los tres municipios objeto de estudio: Lekunberri, Los Arcos y Ribaforada.
- Encuestas realizadas a los colectivos y asociaciones de Lekunberri. 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 municipio.

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 septiembre del 2006 y se efectuaron un mínimo de 200 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 servi-

cios 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 selecciona de manera aleatoria y se ha estratificado por sexo y edad, resultando finalmente el siguiente cuadro:

Frecuencias	TOTAL		MUNICIPIO	
		LOS ARCOS	LEKUNBERRI	RIBAFORADA
TOTAL	600	200	200	200
HOMBRE				
MENOR DE 35 AÑOS	96	32	32	32
ENTRE 35 Y 55 AÑOS	108	36	36	36
MAYOR DE 55 AÑOS	96	32	32	32
MUJER				
MENOR DE 35 AÑOS	96	32	32	32
ENTRE 35 Y 55 AÑOS	108	36	36	36
MAYOR DE 55 AÑOS	96	32	32	32

Por lo tanto, con **un tamaño muestral de 200 encuestas, el error de muestreo** para cada municipio es el siguiente:

Municipio	Universo	Error muestral
RIBAFORADA	1298	6,51%
LEKUNBERRI	1050	6,37%
RIBAFORADA	3437	6,86%

Como vemos en el cuadro superior, en el municipio de Lekunberri se han realizado 200 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 tres 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 **5 de Septiembre** y **concluyó el 20 de Septiembre**, 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, ya que, sin estar en plena temporada estival, si son fechas algo diferentes al resto del año. Todo ello supone que los contactos necesarios para realizar una encuesta sean más de los inicialmente esperados. Así, ha hecho falta una **media de 2 contactos para reali-**

zar una encuesta. Dentro de dichos contactos se incluyen encuestas realizadas (50%), encuestas aplazadas (3%), rechazadas por exceso de cuotas (18%) y rechazadas por la negativa de la persona a contestar a las preguntas (29%). 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 de diciembre de 2005, de una reunión en la localidad de Lekunberri 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 servicios municipales”.

El escaso número de asociaciones existentes en Lekunberri (8) limita la significación de los resultados del estudio por lo que es aconsejable valorar sus conclusiones con cautela.

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 Lekunberri se corresponde con una significativa presencia de población extranjera, algo superior a la del conjunto de Navarra (8,4%) similar al de otras localidades navarras ubicadas en el extremo sur de Navarra, por ejemplo Ribaforada. A la par responde a un perfil demográfico más joven al que encontramos en otros municipios con las mismas características sociales y económicas.

% Población Extranjera	9,6 %
Crecimiento Poblacional (2000 - 2005)	27,3 %
Índice de Vejez*	109,6
Índice Dependencia Juvenil*	34,3
Índice Dependencia Senil*	34,9
Índice Recambio Población Activa*	151,6

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.

El importante crecimiento de población experimentado por Lekunberri (27,3 %) triplica en el mismo periodo el incremento demográfico en el conjunto de Navarra (9,6 %). Este importante salto puede deberse a dos factores básicos:

- La concentración de población proveniente de otras localidades más pequeñas situadas en un área próxima, fundamentalmente nuevos habitantes en edad laboralmente activa atraídos por una mayor oferta de servicios, posibilidades de empleo y mejores comunicaciones.
- La llegada de población inmigrante atraída por las posibilidades laborales en sectores que ya no resultan atractivos para la población de origen. Si no hubiera acudido población inmigrante a Lekunberri el crecimiento de población en el periodo 2.000 – 2.005 habría sido del 15,5%. De cada 100 nuevos habitantes, 43 han sido inmigrantes.

A la par el municipio responde a un perfil demográfico medio, con una edad media de 39 años y una importante porcentaje de población mayor de 64 años.

La dependencia senil o porcentaje que representa la población más madura sobre la población laboralmente activa, es idéntico al peso que supone la

población joven no activa laboralmente. Podríamos decir que la localidad se encuentra en equilibrio con un peso similar de la población más anciana y más joven. Esta misma tendencia puede continuar a medio plazo.

Lekunberri no es una localidad tan envejecida como otras con su mismo perfil a la par que muestra una capacidad optimista para asegurar el relevo generacional.

No obstante, para asegurar una mayor salud demográfica sería deseable desarrollar las medidas necesarias para asegurar un mayor rejuvenecimiento de la población con un incremento de la población infantil. En esta línea la localidad debe evitar la pérdida de recursos humanos, especialmente trabajadores cualificados en el tramo de edad 20-39 años y atraer a nuevos habitantes laboralmente activos.

4.2. ELEMENTOS ECONÓMICOS.

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

Índice Poblacional	0,18%
Índice Industrial	0,47%
Índice Comercial	0,26%
Variación actividades restauración y bares (2000 - 2005)	51,5%

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 0,18 % de la población Navarra reside en la localidad de Lekunberri.

Si analizamos la correspondencia entre el índice poblacional, industrial y comercial vemos como la actividad industrial y comercial de la localidad es superior a su peso demográfico, especialmente en lo referente a desarrollo industrial.

Las actividades industriales triplican el porcentaje que le correspondería a una población del tamaño de Lekunberri. La localidad cuenta con unas perspectivas positivas a nivel económico que bien podrían verse incrementadas con un mayor desarrollo del sector comercial y del sector servicios en general.

Dos datos apuntan hacia un espectacular crecimiento del sector servicios en el periodo 2.000 – 2.005. Por una parte se ha generado un comercio especializado de proximidad con un incremento del 101 % en dicho periodo y por otra parte, las actividades de hostelería y restauración han crecido en esos cinco años en un 51,5% triplicando el crecimiento experimentado por el conjunto de Navarra en dicho subsector (16,2 %).

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 los apartados 5.4 y 5.5 se presentan ya categorizadas las valoraciones cualitativas realizadas a las preguntas abiertas.

En el punto 5.6 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 5.7 se realiza la Valoración Global y se detallan las Principales Áreas de Mejora detectadas.

5.1. OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS DE LEKUNBERRI.

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 y el conjunto de puntuaciones para los tres municipios menores de 5.000 hab. objeto de esta segunda parte del estudio.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los ciudadanos de Lekunberri. 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 Lekunberri	Media Municipios > 10.000 hab.	Media 3 Municipios < 5.000 hab
Actividades e instalaciones deportivas	8,2	6,4	7,5
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	5,6	7,0
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	7,8	5,3	6,4
Actividades e instalaciones culturales	7,7	6,2	7,4
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,9	5,7	6,1
Basuras y Limpieza de calles	6,7	6,0	6,7
Atención al Euskera (No hacer esta pregunta en Tudela ni en Talfalla)	6,6	4,8	6,6
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	6,5	5,0	6,1
Servicios Sociales	6,5	6,2	6,6
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,5	5,4	5,7
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,5	5,5	6,5
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,2	3,9	5,9
Parques y Jardines	6,2	6,1	6,0
Tráfico	5,9	4,1	6,2
Valoración del grado de satisfacción global con los servicios que presta su Ayuntamiento	7,1	5,7	6,6

La Satisfacción Global de los ciudadanos de Lekunberri con los Servicios que ofrece su Ayuntamiento es de 7,1 puntos sobre 10, es levemente superior a la media de los 3 municipios menores de 5.000 habitantes, y sensiblemente superior a la valoración conjunta de las ocho localidades navarras mayores de 10.000 habitantes.

Nueve de los servicios obtienen puntuaciones que podemos considerar elevadas en términos comparativos, ya que son superiores a 6,5.

Se destaca, sobre todo cuatro áreas, con una valoración superior a 7 puntos cuatro áreas:

- Actividades e instalaciones deportivas.
- Guarderías y escuelas infantiles.
- Desarrollo económico de la localidad.
- Actividades e instalaciones culturales.

En un segundo bloque y con puntuaciones superiores a 6,5 se encuentran por este orden:

- Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos.
- Basuras y limpieza de calles.
- Atención al euskera.
- Seguridad y protección ciudadana frente a la delincuencia.
- Servicios sociales.

En una posición intermedia se encuentran las instalaciones y actividades para niños y jóvenes (6,5) y en orden decreciente; control medioambiental, política de vivienda y parques y jardines.

Un único servicio obtiene una valoración inferior a seis, tráfico. Esta área representa el área menos positiva para los ciudadanos de la localidad de Lekunberri.

5.2. OPINIÓN DE LOS COLECTIVOS DE LEKUNBERRI.

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 y la media de las tres localidades menores de 5.000 habitantes objeto de estudio.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los colectivos de Lekunberri. 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 los Servicios Municipales.

	Ciudadanos Lekunberri	Media Municipios > 10.000 hab.*	Media 3 Municipios < 5.000 hab
ESCUELAS INFANTILES	8,7	6,5	6,6
DESARROLLO ECONOMICO	8,2	6,3	6,7
VIDA DEPORTIVA	7,7	5,4	5,5
INTEGRACION INMIGRANTES	7,5	5,4	6,9
LUCHA MARGINACION SOCIAL	7,5	6,3	6,9
MEJORA EDUCACION	7,5	5,7	6,5
ATENCION DISCAPACITADOS	7,0	5,6	6,4
NORMAS URBANISTICAS	7,0	4,9	7,1
ATENCION PERIFERIA	7,0	5,3	6,1
SERVICIOS INFANCIA	6,7	4,7	4,6
APOYO EUSKERA	6,7	5,5	3,9
ATENCION SANITARIA	6,7	3,5	6,3
POLITICA VIVIENDA	6,7	4,4	5,1
LIMPIEZA CALLES	6,7	4,4	5,1
VIDA CULTURAL	6,7	3,4	6,7
VIDA JUVENIL	6,7	4,3	5,6
ACTIVIDADES INFANTILES	6,7	5,0	5,9
AGUA Y BASURAS	6,2	5,4	5,4
CONTROL MEDIOAMBIENTAL	6,2	5,0	6,1
MOBILIARIO URBANO	6,0	5,5	5,6
PARQUES Y JARDINES	5,7	6,0	6,7
ATENCION MUJER	5,5	5,0	6,2
FISCALIDAD LOCAL	5,5	5,4	5,7
CENTROS 3ª EDAD	5,2	6,0	6,6
ATENCION DOMICILIARIA	4,0	4,4	5,2
SEGURIDAD CIUDADANA	4,0	5,2	4,3
ORDENACION TRAFICO	3,2	4,3	4,4
VIGILANCIA TRAFICO	1,0	4,3	2,4
SATISFACCION GLOBAL	7,0	5,6	6,6

*Cuatro municipios mayores de 10.000 habitantes

La satisfacción global de los colectivos encuestados con los servicios prestados por el Ayuntamiento de Lekunberri (7,0) supera ampliamente el promedio de localidades superiores a 10.000 habitantes (5,6). A la par, la valoración de Lekunberri es ligeramente superior a la media de las tres localidades inferiores a 5.000 habitantes.

Las valoraciones más positivas son una constante entre los colectivos de Lekunberri, consolidando las valoraciones de los ciudadanos.

Reforzando las valoraciones altas percibidas por los ciudadanos, los colectivos muestran valoraciones sensiblemente altas por encima de 6,5 y superiores al resto de municipios en los siguientes aspectos:

- Escuelas infantiles.
- Desarrollo económico.
- Vida deportiva.
- Integración de inmigrantes.
- Lucha contra la marginación social.
- Educación.
- Atención a discapacitados.
- Normas urbanísticas.
- Atención a la periferia.
- Servicios a la infancia.
- Apoyo al euskera.
- Atención sanitaria.
- Política de vivienda.
- Limpieza de calles.
- Vida cultural.
- Vida juvenil.
- Actividades infantiles.

Por el contrario destacan por su baja puntuación;

- Atención domiciliaria.
- Seguridad ciudadana.
- Ordenación del tráfico.
- Vigilancia del tráfico.

Un último bloque lo constituyen aquellos servicios que obtienen una valoración media y además se encuentran peor valorados que el promedio de aquellas localidades menores de 5.000 habitantes.

- Parques y jardines.
- Atención a la mujer.
- Centros para la tercera edad.

5.3. COMPARATIVA DE OPINIONES DE CIUDADANOS Y COLECTIVOS DE LEKUNBERRI.

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 Lekunberri. 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 Municipales.

	Ciudadanos Lekunberri	Colectivos Lekunberri
Actividades e instalaciones deportivas	8,2	7,7
Guarderías y Escuelas Infantiles	7,9	8,7
Desarrollo económico de la localidad (turismo, comercio, e industria)	7,8	8,2
Actividades e instalaciones culturales	7,7	6,7
Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos, etc.	6,9	6,0
Basuras y Limpieza de calles	6,7	6,5
Atención al Euskera (No hacer esta pregunta en Tudela ni en Talfalla)	6,6	6,7
Seguridad y Protección Ciudadana frente a la delincuencia	6,5	4,0
Servicios Sociales	6,5	6,2
Instalaciones y actividades para niños y jóvenes	6,5	6,7
Control medioambiental de ruidos, vertidos y humos	6,5	6,2
Política de Vivienda (vivienda social, etc.)	6,2	6,7
Parques y Jardines	6,2	5,7
Tráfico	5,9	2,1
Valore del 0 al 10 su grado de satisfacción global con los servicios que presta su Ayuntamiento	7,1	7,0

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

En líneas generales existe homogeneidad entre las valoraciones aportadas por los ciudadanos y las correspondientes a los colectivos.

Las valoraciones más positivas, confirmando los análisis anteriores, se corresponden con estas áreas; guarderías y escuelas infantiles, desarrollo económico de la localidad, instalaciones y actividades deportivas y culturales.

En dos áreas los colectivos son visiblemente más críticos que los ciudadanos encuestados por teléfono: la seguridad ciudadana y tráfico.

Los colectivos se muestran especialmente críticos con el tráfico. Preocupa especialmente la vigilancia del tráfico (1,0), aunque también otorgan una puntuación baja a la ordenación del tráfico (3,0).

5.4. 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 todavía 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 Lekunberri.

	Ciudadanos Lekunberri	Colectivos Lekunberri
ACTIVIDADES E INSTALACIONES DEPORTIVAS		
POLÍTICA DE VIVIENDA (VIVIENDA SOCIAL, ETC.)		11,5 %
TRÁFICO	16,7 %	33 %
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES PARA NIÑOS Y JÓVENES		11,1 %
CONTROL MEDIOAMBIENTAL DE RUIDOS, VERTIDOS Y HUMOS		17,9 %
SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA DELINCUENCIA		11,0 %
DESARROLLO ECONÓMICO DE LA LOCALIDAD (TURISMO, COMERCIO, E INDUSTRIA)		1,9 %
ATENCIÓN AL EUSKERA		3,8 %
SERVICIOS SOCIALES		14,1 %
GUARDERÍAS Y ESCUELAS INFANTILES		
PARQUES Y JARDINES		
MEJORA EN LA ATENCIÓN SANITARIA		22,2 %
ASFALTADO DE CALLES, CUIDADO DE ACERAS, FAROLAS, BANCOS, ETC.		
BASURAS Y LIMPIEZA DE CALLES		11,1 %
ACTIVIDADES E INSTALACIONES CULTURALES		11,1 %

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

- Control medioambiental de ruidos, vertidos, humos...
- Tráfico.
- Servicios sociales.
- Política de vivienda.

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

- Tráfico.
- Mejora de la atención sanitaria.

Otros problemas citados por los colectivos en un porcentaje superior al 10% son:

- Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.
- Seguridad ciudadana y protección contra la delincuencia.
- Basuras y limpiezas de calles.
- Instalaciones y actividades culturales.

Como puede observarse ciudadanos y colectivos comparten el tráfico como una de las principales preocupaciones.

Sorprende que los colectivos citan como problemas tres áreas (instalaciones y actividades para niños y jóvenes, basuras y limpieza de calles e instalaciones y actividades culturales) que obtienen puntuaciones superiores a 6,5 en la evaluación cumplimentada por las asociaciones.

5.5. 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.

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

	COLECTIVOS LEKUNBERRI
TRÁFICO	50 %
MAS RECURSOS PARA LA TERCERA EDAD	25 %
CONTROL MEDIOAMBIENTAL DE RUIDOS, VERTIDOS Y HUMOS	25 %

Confirmando las tendencias ya esbozadas en las valoraciones correspondientes a ciudadanos y colectivos, el tráfico aglutina el 50% de las propuestas de mejora planteadas, sin duda estamos ante un área que debe ser evaluada de cara a implementar soluciones a corto-medio plazo.

El control medioambiental a pesar de obtener una puntuación positiva (6,2), aparece citada entre las propuestas de mejora.

5.6. 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 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 de las tres localidades inferiores a 5.000 habitantes incluidas en esta evaluación.

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.

5.6.1 Tabla resumen general.

	RESULTADOS CUANTITATIVOS		TRES PRINCIPALES PROBLEMAS		PROPUUESTAS DE MEJORA COLECTIVOS
	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	
SERVICIOS SOCIALES	6,5	6,2	14,1 %		25% *
GUARDERIAS Y ESCUELAS INFANTILES	7,9	8,7			
DESARROLLO ECONOMICO DE LA LOCALIDAD	7,8	8,2	1,9 %		
POLITICA DE VIVIENDA	6,2	6,7	11,5 %		
ATENCION AL EUSKERA	6,6	6,7	3,8 %		
SEGURIDAD Y PROTECCION CIUDADANA	6,5	4,0	1,3 %	11 %	
TRAFICO	5,9	2,1	16,7 %	33 %	50 %
PARQUES Y JARDINES	6,2	5,7			
ASFALTADO CALLES, CUIDADO ACERAS	6,9	6,0			
BASURAS Y LIMPIEZAS DE CALLES	6,7	6,5		11 %	
CONTROL MEDIOAMBIENTAL, RUIDOS, VERTIDOS	6,5	6,2	17,9 %		25 %
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES CULTURALES	7,7	6,7		11 %	
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS	8,2	7,7			
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES PARA NIÑOS Y JOVENES	6,5	6,7		11 %	

* Tercera Edad

5.6.2. Indicador sintético

	RESULTADOS CUANTITATIVOS		TRES PRINCIPALES PROBLEMAS		PROPUESTAS DE MEJORA		ÁREA DIFERENCIAL		ÍNDICE DIFERENCIAL SINTÉTICO GLOBAL
	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	
DESARROLLO ECONOMICO DE LA LOCALIDAD	7,8	8,2	0,9	1,0	1,0	1,0	1,2	1,4	100
GUARDERIAS Y ESCUELAS INFANTILES	7,9	8,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1	1,3	100
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES DEPORTIVAS	8,2	7,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1	1,1	87
ASFALTADO CALLES, CUIDADO ACERAS	6,9	6,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,1	1,1	73
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES CULTURALES	7,7	6,7	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	0,9	70
POLÍTICA DE VIVIENDA	6,2	6,7	0,9	1,0	1,0	1,0	1,1	1,2	69
INSTALACIONES Y ACTIVIDADES PARA NIÑOS Y JOVENES	6,5	6,7	1,0	0,9	1,0	1,0	1,1	1,1	69
ATENCIÓN AL EUSKERA	6,6	6,7	0,9	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	65
PARQUES Y JARDINES	6,2	5,7	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	61
BASURAS Y LIMPIEZAS DE CALLES	6,7	6,5	1,0	0,9	1,0	1,0	1,0	0,8	56
SEGURIDAD Y PROTECCION CIUDADANA	6,5	4,0	0,9	0,9	1,0	1,0	1,1	1,0	50
SERVICIOS SOCIALES	6,5	6,2	0,9	1,0	0,9	0,9	0,9	0,9	49
CONTROL MEDIOAMBIENTAL, RUIDOS, VERTIDOS	6,5	6,2	0,8	1,0	0,8	0,8	0,9	1,0	43
TRAFICO	5,9	2,1	0,8	0,7	0,7	0,7	0,9	0,7	25

5.7. VALORACIÓN GLOBAL PARA SERVICIOS.

Tras el análisis pormenorizado que hemos realizado de las diferentes opiniones tanto de ciudadanos como de colectivos, estamos en condiciones de hacer una valoración global de la percepción que los ciudadanos de Lekunberri 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.
- **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:
 - Tráfico

- **ÁREAS SENSIBLES.** Cuatro tipos de servicios han sido clasificados en esta categoría ya que sin duda parecen requerir de un esfuerzo complementario:
 - Control medioambiental de ruidos, vertidos, humos...
 - Servicios sociales
 - Seguridad y Protección ciudadana

- **FORTALEZAS.** Dos áreas han recibido la puntuación suficiente como para ser consideradas como fortalezas o áreas consolidadas.
 - Desarrollo económico de la localidad.
 - Guarderías y escuelas infantiles.
 - Instalaciones y actividades deportivas.
 - Asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos...
 - Instalaciones y actividades culturales.
 - Política de vivienda.
 - Instalaciones y actividades para niños y jóvenes.

- **OTRAS ÁREAS.** Existen dos áreas tipos de servicios que presentan una puntuación discretamente positiva y que por ello han sido incluidas en esta categoría:
 - Atención al euskera.
 - Parques y jardines.
 - Basuras y limpieza de calles.

VALORACIÓN GLOBAL.

La Satisfacción Global de los ciudadanos y de los colectivos de Lekunberri con respecto a los servicios que ofrece su Ayuntamiento es bastante superior a la del conjunto de localidades mayores de 10.000 hab., y ocupa una posición de liderazgo entre las tres localidades menores de 5.000 hab. 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 Lekunberri presenta una serie de fortalezas claramente definidas en servicios básicos; asfaltado de calles, cuidado de aceras, farolas, bancos... Así mismo puede considerarse que se atienden satisfactoriamente las necesidades de socialización de sus ciudadanos en el ámbito cultural y deportivo, y en los recursos destinados a la población infantil y juvenil.

Entre las fortalezas también se encuentra los recursos municipales destinados a la conciliación de la vida laboral y familiar, con una valoración positiva de las guarderías y escuelas infantiles. Así como dos áreas que reciben valoraciones más sólidas que en el resto de municipios; la política de vivienda y el desarrollo económico de la localidad.

Globalmente considerada la política de servicios sociales, recibe una valoración moderadamente positiva si bien recibe una valoración menos positiva en todas aquellas áreas relacionadas con los recursos destinados a la tercera edad.

Si las fortalezas se encuentran claramente definidas, la misma unanimidad se produce en el caso de las debilidades; los problemas de tráfico reciben las

valoraciones más bajas tanto por parte de ciudadanos como de colectivos, aunque estos últimos son los que muestran una percepción más crítica.

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

DEBILIDADES

Tráfico

Esta área es la que recibe la menor valoración por parte de los vecinos de Lekumberri y además en esta área se produce la mayor diferencia de valoraciones entre ciudadanos (5,9) y colectivos (2,1).

Los ciudadanos de Lekumberri valoran el tráfico más negativamente (5,9) que el conjunto de las tres localidades menores de 5.000 hab (6,2) aunque mejor que la valoración de los ciudadanos del conjunto de municipios menores de 10.000 hab. (4,1).

Como ya hemos comentado, la valoración negativa de los colectivos destaca sobre todo por su percepción de la vigilancia del tráfico (1,0) aunque tampoco la ordenación del tráfico (3,2) alcanza una valoración positiva.

El carácter de debilidad de esta área se confirma cuando acudimos a las respuestas espontáneas de ciudadanos y colectivos. Los vecinos sitúan el tráfico entre los principales problemas con una tasa de incidencia del 16%. Mayor preocupación aún demuestran los colectivos; un 33% de las respuestas sitúan al tráfico como problemática a la par que una de cada dos propuestas de mejora tiene a esta área como protagonista.

Los **principales problemas** citados en las respuestas abiertas son:

- Controlar el aparcamiento, coches mal aparcados.
- Problemas de tráfico, estacionamiento y falta de señales.
- Mejorar señales de tráfico en la zona de la Vega.
- Tráfico muy mal señalizado, los coches salen por todos los lados. Pasos elevados para Moderar la velocidad.
- Solucionar tema aparcamientos en el Casco Viejo.
- Con urgencia señalizar la carretera que lleva al polígono industrial, es peatonal.
- Mejorar y regular el tráfico, hay mucho en el pueblo.
- Mejorar el tráfico en el pueblo.
- Exceso de tráfico, regular el tráfico.
- Moderar la velocidad de los coches en el pueblo.
- Regular tráfico que llega al polígono y hacer por fin la rotonda. Ahora no hay arcenes ni aceras.
- Arreglar la entrada del barrio Aceiturrietas.
- Velocidad exagerada del tráfico por la carretera general, poner pasos elevados para moderarla.
- Señalizar mejor el tráfico en la parte vieja.

Existe alguna **propuesta de mejora**:

- Regular el tráfico por la calle principal.
- Mejorar la carretera central del pueblo.
- Mejorar tráfico.
- Prohibir o reducir la circulación de transporte pesado por el centro del pueblo.
- Ordenar tráfico en el Casco Viejo.
- Nueva ordenación del tráfico con arreglo a la problemática actual; aparcamientos, direcciones únicas.
- Mayor respeto al peatón en la circulación de vehículos.

- Normas para distribuir la circulación de vehículos.
- Desarrollo de aparcamientos con respecto al actual parque de vehículos y perspectivas de futuro.
- El tránsito de transporte pesado por el pueblo debería ser por la periferia.

OTRAS AREAS.

Parques y jardines.

La valoración de los ciudadanos (6,1) es similar a la realizada por el conjunto de ciudadanos de municipios mayores de 10.000 hab. y la correspondiente a la media de las tres localidades menores de 5.000 hab.

Los colectivos valoran esta área menos positivamente (5,7), esta puntuación es levemente inferior a la realizada por el conjunto de colectivos de municipios mayores de 10.000 hab. y menos positiva que la media de las tres localidades menores de 5.000 hab. (6,7).

El hecho que impide que esta área consolide como fortaleza se debe a las valoraciones de los colectivos.

Por su parte, los ciudadanos citan algunos problemas:

- Cuidar mas el paseo de la vega, zona ajardinada muy descuidada.
- Mejorar los jardines que no están tan a la vista.
- Más parques.
- Más zonas verdes.
- Hacer mas parques.
- Recuperar el parque del colegio.

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 (6,5) similar a la observada en el conjunto de las tres localidades menores de 5.000 hab. y algo superior a la media de localidades mayores de 10.000 hab.

Entre los colectivos, los servicios sociales alcanzan una puntuación ligeramente menos positiva que la de los ciudadanos (6,2), motivado fundamentalmente por las valoraciones más negativas obtenidas por las arreadse atención domiciliaria y centros para la tercera edad. Por su parte las políticas a la mujer (5,5) también rompen la tendencia del municipio, obteniendo una valoración inferior a seis.

El siguiente cuadro muestra con detalle la valoración de los distintos ámbitos de los Servicios Sociales.

Detalle de percepción de los Colectivos sobre Servicios Sociales

	Ciudadanos Lekunberri	Media Municipios > 10.000 hab.	Media 3 Municipios < 5.000 hab
SERVICIOS INFANCIA	6,7	5,4	6,4
CENTROS 3ª EDAD	5,2	5,4	5,4
INTEGRACION INMIGRANTES	7,5	6,3	7,0
ATENCION MUJER	5,5	6,5	6,6
ATENCION DISCAPACITADOS	7,0	5,7	6,4
LUCHA MARGINACION SOCIAL	7,5	5,6	6,6
ATENCION DOMICILIARIA	4,0	6,3	5,8
SATISFACCION GLOBAL SOBRE SERVICIOS SOCIALES	6,2	5,9	6,3

Los **problemas citados por los ciudadanos** en el área de servicios sociales con una incidencia significativa (14 %) son los siguientes:

- Atender mejor a las personas mayores.
- Atención asistencia a la tercera edad, muchos ancianos.
- Prestar más atención a las personas mayores.

La única área de mejora formulada por los colectivos se concreta en:

- Una residencia pública para la tercera edad.

Basuras y limpieza de calles.

Los ciudadanos otorgan una valoración positiva (6,7), similar a la media de los tres municipios menores de 5.000 hab. y superior al conjunto de localidades mayores de 10.000 hab.

Por su parte los colectivos otorgan una puntuación (6,5) tan positiva como la de los ciudadanos. No existen diferencias significativas entre las valoraciones otorgadas a “limpieza de calles” por un lado, y “agua y basuras” por otro.

A la par los ciudadanos plantean una serie de problemáticas que se concretan en:

- Falta de limpieza de containeres y más cantidad.
- Limpieza en las calles.
- Zona de unifamiliares tienen un contenedor para la hierba que no recogen y huele de pena.
- Recogida de basura mas frecuente, hay olor si la dejan varios días en los containeres.
- Ayudar a reciclar mejor la basura.
- Mejorar la limpieza del pueblo.
- Deberían de mejorar la recogida del reciclado de las basuras.
- Limpieza de Herriko Plaza y mejorar tema basuras en zonas de comercio.
- Las urbanizaciones necesitan mas contenedores.

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.

Esta área alcanza una valoración positiva entre los ciudadanos (6,5), pero con una puntuación acusadamente menos positiva entre los colectivos (4,0). A la par aparece citada por los ciudadanos como problema pero con una incidencia baja (3,4 %).

Los problemas planteados de forma espontánea por los ciudadanos han sido los siguientes:

- No hay seguridad municipal.
- Más policías municipales.
- No tienen servicio de bomberos

Los colectivos formulan una propuesta de mejora:

- Servicio de vigilancia de viviendas y polígonos industriales.

Atención al Euskera.

Es un área que alcanza también valoraciones positivas entre ciudadanos (6,6) y colectivos (7). Estas puntuaciones son claramente superiores a las obtenidas por aquellos municipios mayores de 10.000 hab., incluidos en la zona mixta de la zonificación lingüística.

El apoyo al euskera no puede llegar a consolidarse como una fortaleza, debido a que los ciudadanos sitúan esta área como problemática aunque con una incidencia baja (3,8 % del conjunto de respuestas espontáneas).

Los **problemas planteados por los ciudadanos** son:

- Potenciar más el euskera.
- Los folletos que envía el Ayuntamiento en euskera que también los envíen en castellano.
- No imponer el euskera, dejar a la elección personal, en escuelas, parroquia...
- Prestar más atención al euskera, hablarlo más en la calle.

Atención Sanitaria.

La atención sanitaria sólo ha podido ser evaluada en la encuesta a colectivos obteniendo una puntuación de 6,7 puntos, sin embargo si se ha formulado diversas quejas y propuestas en esta materia en las preguntas abiertas.

- Servicio de pediatría. Solo tienen 4 horas semanales.
- Servicio de pediatra que no tienen.
- Necesitan una ambulancia, no tienen en el Valle.
- Servicio de pediatra, hay muchos niños.

AREAS SENSIBLES.

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 (6,5) y colectivos (6,2), ambas son superiores a las correspondientes al conjunto de localidades mayores de 10.000 habitantes tanto en lo correspondiente a ciudadanos (5,5) como a colectivos (5,0).

Los colectivos sin embargo obtienen puntuaciones inferiores a las de la media de los tres municipios menores de 5.000 hab. Confirmando esta dinámica; el control medioambiental de ruidos y vertidos es citado como problema por los ciudadanos (18 %) y planteado como área de mejora por los colectivos con una tasa de incidencia del 25 %.

Los problemas y áreas de mejora formulados por ciudadanos y colectivos se concretan en:

- Controlar la contaminación de fábricas en el polígono.
- Impacto medioambiental por la cantidad de viviendas que han construido.
- Agua muy abundante durante el año pero hay tres meses que hay mucha carencia, necesitan hacer unas balsas.
- Buscar equilibrio entre las urbanizaciones y otras zonas del pueblo, unos no han tenido agua días de agosto y otros han desaprovechado el agua.

FORTALEZAS.

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

Desarrollo económico de la localidad.

Nos encontramos con un área que alcanza valoraciones muy positivas tanto por ciudadanos (7,8) como por colectivos (8,2), valoraciones claramente superiores tanto al conjunto de municipios mayores de 10.000 hab. como a la media de las tres localidades menores de 5.000 hab.

Únicamente aparece citada como problema por los ciudadanos aunque con un porcentaje bajo (2%) del total de respuestas espontáneas.

Guarderías y Escuelas Infantiles.

Es otra de las áreas que presenta una gran solidez entre las valoraciones de ciudadanos (7,9) y colectivos (8,7). En este caso existe una amplia diferencia respecto a las valoraciones del conjunto de localidades menores de 5.000 hab. y los municipios con más de 10.000 hab.

En ninguno de los casos aparece citado como problema o área de mejora en las respuestas abiertas de ciudadanos y colectivos.

Instalaciones y Actividades Deportivas y Culturales.

Como en el resto de fortalezas, en el área deportiva nos encontramos con valoraciones muy positivas tanto de ciudadanos (8,2) como de colectivos (7,75).

Por su parte el área cultural presenta una solidez similar en las valoraciones de ciudadanos (7,7) y colectivos (6,7).

Las **áreas de mejora** planteadas por los colectivos son:

- Mejorar gestión casa cultura y dinamizarla, llevando a los jóvenes.

Asfaltado de Calles, Cuidado de Aceras, Farolas, Bancos.

Las puntuaciones en esta área son positivas; ciudadanos (6,9) y colectivos (6,0), aunque no tan elevadas como en otras áreas valoradas como fortalezas.

Ello no impide que las valoraciones en esta área, tanto por parte de ciudadanos como de colectivos, sean superiores a las de aquellas localidades mayores de 10.000 hab. y los tres municipios menores de 5.000 hab. incluidos en el estudio.

Algunos **problemas** planteados por los ciudadanos son:

- Asfaltado de la carretera.
- Barreras arquitectónicas y pasos de cebra para sillas de bebés y mayores.

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.

Las valoraciones positivas también son una constante en esta área, los ciudadanos y colectivos mantienen una valoración bastante homogénea, 6,5 y 6,7. En el caso de los colectivos sí que sorprende que aparece citado como un problema alcanzando un 11% de las respuestas espontáneas.

Algunos problemas y propuestas que aparecen citados por parte de ciudadanos y colectivos son las siguientes:

- Centro de ocio para jóvenes.
- Más parques para los niños.
- Actividades infantiles.
- Atención a los jóvenes a partir de los 14 años, que pongan horario al frontón para que los niños puedan entrar a jugar a pelota, ahora está cerrado.
- Atención a los niños y jóvenes.
- No hay gestión en el gaztetxe para los jóvenes.
- El ocio de los jóvenes entre 14 y 18 años que no tienen donde ir.
- No hay preocupación por la juventud.

- Alternativas para jóvenes entre 10 y 18 años pero no compartidas.
- No hay entrenador de pelota para los niños este año.
- No hay actividades culturales en verano.
- Abrir el frontón para los jóvenes con horario y vigilancia.

Política de Vivienda.

Lekunberri rompe la tendencia de valoración negativa en esta área. Las valoraciones son positivas tanto para ciudadanos (6,2) y colectivos (6,7), inusualmente elevadas para esta problemática y sensiblemente superiores a las valoraciones del conjunto de localidades mayores de 10.000 hab. y de los tres municipios menores de 5.000 hab.

No obstante, sí que aparece citada esta área como problemática por parte de los ciudadanos, con un 12% del total de las respuestas espontáneas de los vecinos de Lekunberri.

Los problemas y propuestas planteados por los ciudadanos en esta área son:

- Se han excedido con la construcción privada.
- Abaratar la vivienda para que los jóvenes puedan acceder a ella.
- No hay viviendas sociales para los jóvenes.
- Controlar mas precios de la vivienda.
- No hay facilidades para restaurar las casas viejas del pueblo.
- Se construyen pocas viviendas sociales.
- Hay demasiadas viviendas unifamiliares y pocas viviendas sociales.
- Controlar la especulación urbanística.
- Están construyendo viviendas muy caras, los jóvenes no pueden acceder a ellas.
- Equilibrio sostenido entre industria y viviendas.

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 una última fase se elabora una evaluación sintética, la cual se presenta sistematizada en el punto 6.4 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 6.5 se realiza la Valoración Global y se detallan las Principales áreas de Mejora detectadas.

6.1. OPINIÓN DE LOS CIUDADANOS DE LEKUNBERRI

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 hab. y el conjunto de municipios menores de 5.000 hab. objeto de esta segunda parte del estudio.

Las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los ciudadanos de Lekunberri. 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 Lekunberri consultados mediante encuesta telefónica asignan una puntuación media de 6,3 puntos sobre 10 a la “Utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos”. Esta puntuación es claramente superior a la obtenida por el conjunto de municipios mayores de 10.000 habitantes de Navarra. (4,7), y levemente más positiva que la correspondiente a los tres municipios menores de 5.000 hab. (6,0).

Los ciudadanos de Lekunberri otorgan una puntuación de 6,7 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. (5,2), aunque existe escasa variación respecto a la de las tres localidades menores de 5.000 hab. (6,5).

Los aspectos que reciben una mejor valoración por parte de los ciudadanos consultados, puntuación superior a 7 puntos sobre 10, son:

- La amabilidad en el trato.
- La accesibilidad a los servicios municipales.
- Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y reclamaciones.
- La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece.

Percepción de ciudadanos sobre Conducta Administrativa

	Ciudadanos Lekunberri	Media Municipios > 10.000 hab.	Media 3 Municipios < 5.000 hab.
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	8,1	6,3	7,7
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,6	6,5	7,4
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,4	5,6	7,2
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,3	6,0	7,3
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,8	5,3	6,4
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,6	5,1	6,2
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	4,8	6,1
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,2	4,6	6,0
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,1	4,9	6,0
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,3	4,7	6,0
¿Qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	5,2	6,5

Los atributos con una valoración más tibia son los siguientes:

- El interés del Ayuntamiento por favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal.
- El compromiso del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos.
- La preocupación del Ayuntamiento por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta.

Resulta significativo que en ninguno de los atributos de buena conducta administrativa el ayuntamiento de Lekunberri obtenga puntuaciones inferiores a 6 puntos sobre 10.

6.2. OPINIÓN DE LOS COLECTIVOS DE LEKUNBERRI.

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, y la media de las tres localidades inferiores a 5.000 hab.

Igualmente las áreas evaluadas han sido ordenadas en función de la puntuación otorgada por los colectivos de Lekunberri. 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 Lekunberri sobre la “Utilidad del Ayuntamiento” alcanza una puntuación de 7,0, cuando la misma valoración para el conjunto de localidades mayores de 10.000 hab. es del 5,1, siendo la media de los tres municipios menores de 5.000 hab. de 6,5. 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 7,3, cuando la misma valoración para el conjunto de localidades menores de 5.000 hab. es de 6,8, por su parte los municipios mayores de 10.000 habitantes no alcanzan el cinco.

Percepción de colectivos sobre Conduca Administrativa

	Ciudadanos Lekunberri	Media Municipios > 10.000 hab.	Media 3 Municipios < 4.000 hab
AMABILIDAD EN TRATO	8,2	6,0	7,3
AGILIDAD EN PROCEDIMIENTOS	8,0	6,2	7,1
SISTEMAS VENTANILLA UNICA	7,7	6,5	7,1
ASESORAMIENTO PERSONALIZADO	7,7	5,9	7,1
FACILIDAD EN PETICIONES	7,7	5,5	6,8
SISTEMAS SOLICITAR INFORMACION	7,5	6,6	7,6
IDENTIFICACION NOMBRE FUNCIONARIO	7,5	6,0	7,3
DERECHO ACCESO INFORMES	7,2	5,1	6,9
DERECHO SER OIDO	7,2	4,7	4,9
ACCESO SERVICIOS MUNICIPALES	7,0	5,4	6,4
INFORMACION PUBLICA PROCEDIMIENTOS	7,0	5,1	6,7
ATENCION EN IDIOMA ELEGIDO	7,0	5,8	4,2
ACCESO INFORMACION EXPEDIENTE	7,0	5,7	6,8
MOTIVACION DE DECISIONES	6,7	5,3	6,5
INFORMACION ACTUACIONES	6,7	5,8	6,8
EVITAR SILENCIO ADMINISTRATIVO	6,5	4,7	6,4
EXISTENCIA CARTAS SERVICIOS	6,5	5,2	6,3
RECOGIDA OPINION CIUDADANA	6,5	4,7	6,2
FOMENTO PARTICIPACION CIUDADANA	6,5	4,9	6,2
FOMENTO ASOCIACIONISMO	6,5	4,6	6,4
EXISTENCIA CODIGOS DE CONDUCTA	6,2	4,5	6,2
INFORMACION GESTION ECONOMICA	6,2	4,3	6,0
RECEPTIVIDAD PROPUESTAS CIUDADANAS	6,2	4,9	6,5
Utilidad ayuntamiento	7,0	5,1	6,5
Valoración global de atributos de buena administración	7,3	4,9	6,8

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

Quince de los veinticinco atributos de calidad evaluado reciben puntuaciones claramente muy positivas (superiores a 6,5 puntos). Las pautas de conducta administrativa que reciben una apreciación más sólida (igual o superior a 7) son:

- Amabilidad en el trato.
- Agilidad en procedimientos.
- Existencia de ventanilla única.
- Asesoramiento personalizado.
- Facilidad en peticiones.
- Sistemas para solicitar información.
- Identificación del nombre del funcionario.
- Derecho a acceso a informes.
- Derecho a ser oído.
- Acceso a los servicios municipales.
- Información pública sobre procedimientos.
- Atención en idioma elegido.
 - Acceso a la información de expedientes.

Ninguno de los atributos recibe puntuaciones inferiores a seis puntos, si bien los aspectos con una valoración más leve, aunque positiva, han sido los siguientes:

- Existencia de códigos de conducta.
- Información sobre la gestión económica.
- Grado de receptividad a las propuestas ciudadanas.

6.3. COMPARATIVA DE OPINIONES DE CIUDADANOS Y COLECTIVOS DE LEKUNBERRI

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 Lekunberri. 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, no muestran variaciones acusadas. En líneas generales, se puede apreciar que la valoración que otorgan los ciudadanos a los diferentes ítems es inferior a la concedida por los colectivos, en particular en lo referente a la “agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos”, a la que los ciudadanos otorgan 6,6 puntos en tanto que los colectivos le conceden una puntuación más positiva (7,9).

Percepción comparativa de ciudadanos sobre Conducta Administrativa

	Ciudadanos Lekunberri	Colectivos Lekunberri
La amabilidad y el interés que demuestra el personal del Ayuntamiento	8,1	8,0
Si le resulta fácil acceder a los servicios municipales (cercanía, horarios amplios, ausencia de barreras arquitectónicas y culturales, etc.)	7,6	7,0
Las facilidades que tienen los ciudadanos para presentar quejas y peticiones	7,4	6,7
La información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios que ofrece. (Guías, folletos, oficinas de información, etc.)	7,3	7,2
¿Cuánto se compromete el Ayuntamiento en garantizar la calidad de los distintos servicios que ofrece?	6,8	6,2
La agilidad del Ayuntamiento para tramitar las peticiones de los ciudadanos	6,6	7,9
La utilidad que tiene el Ayuntamiento para resolver los problemas de sus ciudadanos	6,3	7,3
¿Qué interés tiene el Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal?	6,2	6,4
¿Cuánto se preocupa el Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta la opinión de sus ciudadanos?	6,2	6,7
El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta	6,1	6,8
¿Qué nota le pondría al Ayuntamiento por lo que se preocupa por garantizar los derechos ciudadanos	6,7	7,3

Los aspectos mejor valorados tanto por ciudadanos como por colectivos es “La amabilidad e interés del personal del Ayuntamiento” y el “acceso a los servicios municipales”.

Los dos atributos menos valorados por los ciudadanos son:

- El compromiso del Ayuntamiento por conocer y tener en cuenta las opiniones de los ciudadanos.
- El grado en que el Ayuntamiento se preocupa por explicar las razones por las que toma las decisiones que adopta.

Los colectivos otorgan una valoración algo inferior los siguientes atributos:

- El compromiso del Ayuntamiento en garantizar la calidad de los servicios que ofrece.
- El interés del Ayuntamiento en favorecer la participación de los ciudadanos en la vida municipal.

6.4. RESPUESTAS ABIERTAS.

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 las tres localidades inferiores a 5.000 habitantes incluidas en esta evaluación.

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.

6.4.2 Indicador sintético.

	RESULTADOS CUANTITATIVOS		RESPUESTAS ABIERTAS		ÁREA DIFERENCIAL		INDICE SINTÉTICO
	CIUDADANOS	COLECTIVOS	CIUDADANOS	AREAS MEJORA COLECTIVOS	CIUDADANOS	COLECTIVOS	
Amabilidad e interés que demuestra personal del Ayuntamiento	8,1	8,0	1	1	1,0	1,0	84
Fácil acceso a servicios municipales: cercanía, horarios, barreras	7,6	7,0	1	1	1,0	1,1	76
Agilidad del Ayuntamiento para tramitar peticiones ciudadanas	6,6	7,9	0,9	1	1,0	1,1	75
Información que facilita el Ayuntamiento sobre los servicios	7,3	7,2	1	1	1,00	1,0	74
Facilidades para presentar quejas y reclamaciones	7,4	6,7	1	1	1,0	1,0	73
Utilidad del Ayuntamiento para resolver problemas ciudadanos	6,3	7,3	1	1	1,1	1,1	73
Compromiso ayuntamiento para garantía de calidad en servicios	6,8	6,2	1	1	1,1	1,0	68
Grado preocupación por explicar motivación de decisiones	6,1	6,8	1	1	1,0	1,0	67
Preocupación Ayuntamiento por conocer y valorar la opinión ciudadana	6,2	6,7	1	1	1,0	1,0	67
Interés del ayuntamiento por favorecer participación ciudadana	6,2	6,4	1	1	1,0	1,1	66

6.5. EVALUACIÓN SINTÉTICA

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

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 han podido ser valorados son:

- 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 Lekunberri otorgan una puntuación de 6,7 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 (5,2) y similar a de los 3 municipios menores de 5.000 hab. (6,5).

Por su parte, las puntuaciones otorgadas por colectivos (7,3) en este ítem son aún mejores y superiores a la media de los tres municipios menores de 5.000 hab. (6,8) y muy superiores respecto al conjunto de localidades mayores de 10.000 hab (4,9).

Dicho esto, no debemos olvidar que el hecho de que el Ayuntamiento de Lekunberri, uno de los mejor valorados, obtenga una puntuación media en torno a 6,7 puntos sobre 10, nos debe hacer pensar que aún existe un amplio margen de mejora en el ámbito de la conducta administrativa.

En general, la percepción muy positiva de Lekunberri al igual que ocurre en los otros municipios pequeños evaluados, rompe en líneas generales con las valoraciones observadas en los municipios navarros mayores de 10.000 habitantes, las cuáles son sustancialmente menos positivas. Sin contar con criterios de juicio que puedan explicar completamente esta diferencia de percepción entre unas localidades y otras, sí que existen una serie de elementos que pueden contribuir a explicar una evaluación tan positiva de las pautas de conducta administrativa planteadas en los cuestionarios.

En primer lugar, el desarrollo de las cartas de servicios y derechos administrativos son procedimientos de gestión todavía relativamente recientes, y que han obtenido un mayor grado de implementación en aquellas localidades con mayor población y complejidad en la gestión administrativa y en las demandas de información y atención planteadas por los ciudadanos. El nivel de exigencia ciudadana en materia de conducta administrativa en los grandes municipios es sin duda superior al existente en los pequeños municipios.

En estas localidades el nivel de expectativas de los ciudadanos, no provoca todavía, una conciencia crítica en torno a los elementos que configuran el día a día de la gestión municipal. Aspectos como la accesibilidad, la claridad de la información, la motivación de las decisiones municipales, la garantía de calidad en los servicios... no constituyen criterios que el ciudadano tiene presentes a primera vista a la hora de enjuiciar la labor del Ayuntamiento.

No debemos olvidar que los niveles de expectativas de los ciudadanos respecto a la gestión pública, se incrementan conforme crece su nivel de exigencia. Una vez cumplidas las expectativas respecto a una serie de servicios

que podríamos considerar como básicos; saneamiento, agua y basuras, desarrollo económico, cultura... Las demandas se plantean en torno a otros elementos en la esfera de la conducta administrativa, menos tangibles a primera vista pero no por ello menos importantes, ya que van a determinar el modelo de gestión y la capacidad de respuesta del Ayuntamiento frente a las demandas de los ciudadanos.

La cercanía al poder municipal, es otro elemento que puede incidir en una valoración alta en determinadas pautas de conducta administrativa. En aquellas localidades donde el contacto entre los vecinos y los responsables de la gestión municipal (alcalde, concejales, secretario, técnicos municipales...) se produce casi a diario, sin necesidad de desarrollar marcos formales y procedimientos para la participación, es lógico que pautas de conducta administrativa como son; el interés por fomentar la participación ciudadana, la preocupación por conocer la opinión ciudadana ó la agilidad en responder a las peticiones de los ciudadanos, adquieran una percepción positiva. Probablemente no existirán procedimientos desarrollados a tal efecto, porque el contacto entre vecinos y Ayuntamiento constituye un elemento habitual de la conducta administrativa informal del municipio.

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

Las puntuaciones obtenidas muestran que no existen debilidades propiamente dichas en esta materia en el Ayuntamiento de Lekunberri pero no hay que olvidar que siempre podemos encontrar áreas de mejora o áreas de trabajo. A nuestro entender las Principales áreas de trabajo debieran a 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 probabili-

dad 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 Lekunberri 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.

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.

A pesar de esta valoración claramente positiva no hay que olvidar que la participación es uno de los atributos menos valorados por los ciudadanos de Lekunberri.

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 buscar nuevos cauces que incentiven una mayor participación de los ciudadanos en la vida municipal tanto a nivel individual como a través de asociaciones, adaptándose 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 en el Anexo I apartado 7.9

En sus respuestas abiertas los ciudadanos y colectivos también han formulado quejas y/o propuestas de mejora en materias de participación ciudadana.

- Hacer menos política y favorecer mas al pueblo.
- Respetar la opinión de todos los ciudadanos.
- Acorde los servicios municipales con el aumento de la población.
- Consultar antes de hacer el cuartel de la guardia civil en el polígono.
- Necesitan una ambulancia, no tienen en el Valle.
- Servicio de pediatra, hay muchos niños.
- Prestar mas atención a las peticiones del ciudadano.
- Que no sea tan presidencialista, una sola persona lo organiza y controla todo.
- Mejorar las urgencias, mas médicos por la noche.
- Convocar mas plenos y ampliar los horarios. asamblea popular de información.
- Consultar mas al ciudadano para dar prioridad a algunas cosas. váteres públicos, asientos, papeleras.
- Tablón de anuncios fuera de la oficina del Ayuntamiento, en el que se exponga el acta con acuerdos del último pleno y resoluciones de alcaldía.
- Buzón de sugerencias.

- Fijar un día para celebrar el pleno (primer lunes del mes por ejemplo) y exponer el orden del día con antelación para que el vecino interesado pueda acudir. Publicitar también por la radio municipal.

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 menos valorado por los ciudadanos de Los Arcos.

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.

Algunas 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 sensibles 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 Lekunberri necesita 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.

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 6,8. Como puede observarse en el cuadro adjunto no existen diferencias muy relevantes entre los dos ítems evaluados, aunque la información sobre la gestión económica recibe una puntuación algo inferior.

	Ciudadanos Lekunberri	Media Municipios > 10.000 hab.	Media 3 Municipios < 4.000 hab
Grado en el que el Ayuntamiento acepta las Informar y rendir cuentas de las actuaciones que realiza	6,7	4,7	6,5
Información de la gestión económica que realiza	6,2	4,9	5,9
Preocupación del Ayuntamiento por rendir cuentas de sus actuaciones e informar de cómo administra el dinero público (Promedio)	6,8	5,2	6,6

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 de Lekunberri han otorgado una puntuación positiva (6,8) algo superior a la de los colectivos (6,2).

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 Lekunberri tendrá sin duda que realizar esfuerzos suplementarios.

Algunas acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser las que se recogen en el Anexo I apartado 7.11.

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 un aspecto positivamente valorado por los ciudadanos (6,6), pero nos obstante en los principales problemas de los ciudadanos se ha hecho referencia a la necesidad de mejorar la agilidad del Ayuntamiento los colectivos lo valoran incluso más positivamente (7,9).

Algunas acciones de mejora que podrían acometerse en esta área podrían ser algunas de las que se recogen el Anexo I apartado 7.2.

OTRAS ÁREAS

Identificación del nombre del funcionario responsable

El ítem “La preocupación por que esté claramente identificado el **nombre del funcionario** responsable de cada procedimiento” ha obtenido una puntua-

ción muy positiva (7,5), superior a la de la media de las tres localidades menores de 5.000 hab. incluidas en este estudio.

En las respuestas abiertas ni colectivos ni ciudadanos han incluido comentario alguno sobre este tema.

Existencia y divulgación de Códigos de conducta administrativa.

La existencia de compromisos públicos de buena conducta administrativa ("Códigos de Conducta" y/o "Derechos Ciudadanos", etc) es un "item" específico positivamente valorado en la encuesta a Colectivos con 6,2 puntos frente al 4,7 obtenidos por el conjunto de localidades mayores de 10.000 hab. Este aspecto no ha sido evaluado en la encuesta telefónica a los ciudadanos. No obstante, este es un aspecto en el que podría profundizar 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.

También alcanza una valoración positiva 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 un "item" específico que ha obtenido una valoración ligeramente superior.

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

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 un aspecto muy bien valorado por los ciudadanos (7,6).

La puntuación que otorgan los colectivos a la accesibilidad (7,0) le sitúa entre el rango de localidades con una valoración alta de este atributo de conducta administrativa.

Algunas 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 aspecto mejor valorado por los ciudadanos de Lekunberri (8,1).

Para los colectivos la amabilidad también es el aspecto mejor valorado. La puntuación que le otorgan (8,0) es muy positiva.

Información facilitada por el Ayuntamiento sobre servicios.

“La información proporcionada por el Ayuntamiento sobre los procedimientos y servicios que ofrece”, está entre los cuatro aspectos mejor valorado por los ciudadanos (7,3). Por su parte los colectivos atribuyen una puntuación similar (7,2).

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

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 7,4 puntos por parte de los ciudadanos, valoración algo superior a la de los colectivos (6,7).

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
Carpetas ciudadanas. 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