

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

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