

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. FINALIDAD

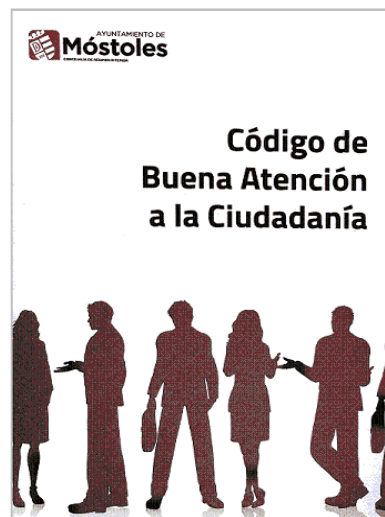
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2017 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

El Código de Buena Atención a la Ciudadanía, una iniciativa de la Concejalía de Régimen Interior, incluye una serie de principios de actuación de la administración municipal de Móstoles, así como los principios éticos y de conducta que deben guiar a los empleados y empleadas municipales en su relación con la ciudadanía en el desempeño de su trabajo.

Con ello se pretenden tres objetivos: a) dar a conocer al personal municipal las pautas a seguir en el trato con la ciudadanía; b) informar a los ciudadanos y ciudadanas de la conducta que deben esperar en su relación habitual con nuestra Administración; c) acercar más al Ayuntamiento a la población de Móstoles y mejorar la calidad en su actividad.

Este Código ha sido resultado de la colaboración técnica entre el departamento de Personal y el departamento de Modernización y Calidad. También ha participado la plantilla de empleados y empleadas, que han tenido la oportunidad de enviar observaciones y propuestas a su contenido.

El Código de Buena Atención a la Ciudadanía puede consultarse en la web municipal ([enlace](#))



2. METODOLOGÍA

El propio Código, en su Capítulo IV, Difusión y seguimiento, establece que “*el departamento de Personal en colaboración con el departamento de Modernización y Calidad, serán los encargados de realizar el seguimiento del cumplimiento del Código de Buena Atención a la Ciudadanía mediante la información que se reciba por la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias*”.

Para realizar este seguimiento se han tomado los datos publicados en el [Informe anual de la Comisión Especial de Reclamaciones y Sugerencias](#), referidos al año 2017. A partir de esta información se ha efectuado el siguiente análisis:

- a) **Reclamaciones.** Se han relacionado las reclamaciones recibidas y los tipos de *Principios* que forman el Código, diferenciando los vinculados con la Administración (*Principios de actuación*), de aquellos otros que estaría asociados con los empleados/as (*Principios éticos y principios de conducta*).
- b) **Sugerencias.** En este caso se han relacionado solamente con los *tipos de actuación* del Código, pues ninguna de las sugerencias recibidas tenía relación con los *principios éticos o de conducta*. Además, se han identificado las acciones que ha llevado a cabo el Ayuntamiento como respuesta a las mismas.

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Los datos resultantes del análisis se refieren a:

- a) Reclamaciones relacionadas con la administración y los/as empleados/as.
- b) Reclamaciones relacionadas con los principios de actuación, éticos y de conducta.
- c) Reclamaciones relacionadas con categorías temáticas.
- d) Relación entre las categorías temáticas de las reclamaciones y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía.

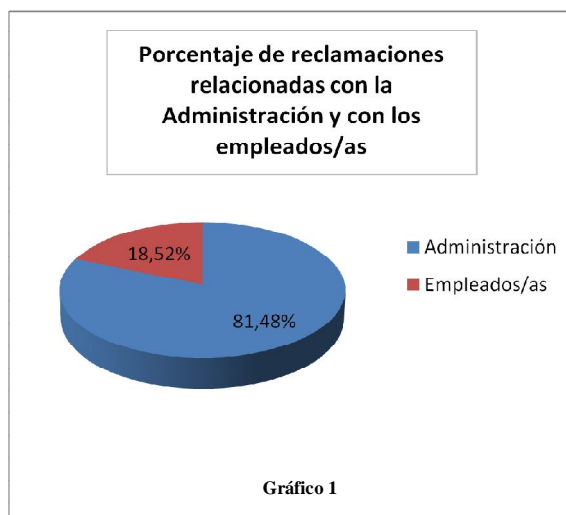
- e) Relación entre las sugerencias y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía.
- f) Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

3.1. Reclamaciones relacionadas con la administración y los/as empleados/as:

Como se observa en la tabla 1, de las 108 reclamaciones recibidas durante el año 2017, **88** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **81,40%**, y **20** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **18,52%**.

Número y porcentaje de reclamaciones relacionadas con la administración y los/as empleados/as		
	Número	Porcentaje
Administración	88	81,48%
Empleados/as	20	18,52%
Total	108	100%

Tabla 1

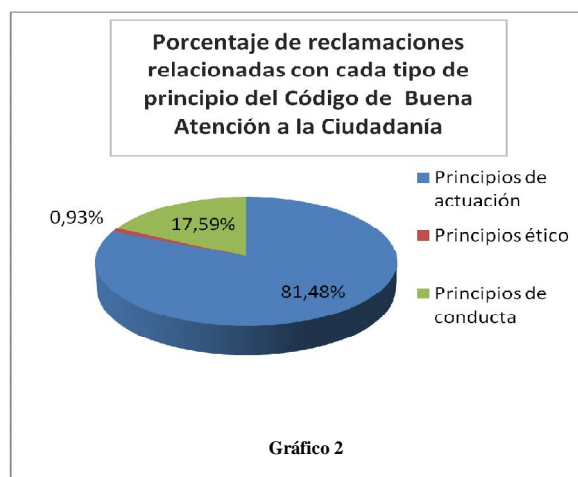


3.2. Reclamaciones relacionadas con los principios de actuación, éticos y de conducta

Como se observa en la tabla 2, de las 108 reclamaciones recibidas durante el año 2017, **88** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **81,40%**, **19** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **17,59%** y **1** está relacionada con los **principios éticos**, lo que supone un **0,93%**.

Número y porcentaje de reclamaciones relacionadas con los principios de actuación, éticos y de conducta		
	Número	Porcentaje
Principios de actuación	88	81,48%
Principios ético	1	0,93%
Principios de conducta	19	17,59%
Total	108	100%

Tabla 2



3.3. Reclamaciones relacionadas con las categorías temáticas

Con relación a **la temática** en las que se clasifican las reclamaciones recibidas dentro del informe anual de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, en la tabla 3 se muestra que las relacionadas con el **"servicio prestado"** y con la **"accesibilidad, horarios e instalaciones"** han sido las más numerosas, recibiendo **44 y 38 respectivamente**, lo que supone el **75,93%** sobre el total. Las reclamaciones menos numerosas han tenido que ver con la **"información facilitada"** así como con **"el comportamiento de los empleados/as públicos"**, recibiendo **8 y 18 reclamaciones respectivamente**, lo que supone un **24,8%** sobre el total.

Número y porcentaje de reclamaciones relacionadas con las categorías temáticas del informe de la Comisión de Sugerencia y Reclamaciones

	Número	Porcentaje
ACCESIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	38	35,19%
INFORMACIÓN	8	7,41%
EMPLEADOS PÚBLICOS	18	16,67%
SERVICIO PRESTADO	44	40,74%
Total	108	100%

Tabla 3

Porcentaje de reclamaciones relacionadas con las categorías temáticas del informe de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones

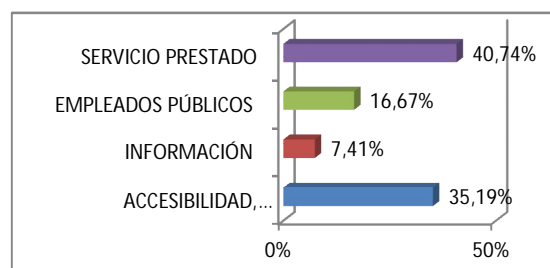


Gráfico 3

3.4. Relación entre las categorías temáticas de las reclamaciones y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía

En el **anexo I** se establece una matriz de relación entre las categorías temáticas de las reclamaciones (accesibilidad, información, empleados/as, y prestación del servicio) y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía (Principios de actuación, éticos y de conducta). Puede observarse que los porcentajes de **reclamaciones** recibidas vinculadas con algún **principio de actuación** son:

- el **39%** tiene que ver con la “**Orientación a la ciudadanía**”
- el **18%** con “**Modernización e innovación**” y “**Atención e información**”
- y el **6%** con la “**Calidad y mejora continua**”

Por último, el **16%** de las **reclamaciones** recibidas están relacionadas con el **principio de conducta** denominado “**Atención y respeto a la ciudadanía**” y el **1%** están relacionadas con el **principio ético** denominado “**Respeto a los derechos y a la no discriminación**”.

3.5. Relación entre las sugerencias y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía

En la tabla 4 se muestra la relación entre las sugerencias recibidas y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía. Todas las sugerencias se relacionan con la actividad de la administración municipal, es decir con los *Principios de actuación* establecidos en el Capítulo II del Código. No se han recibido sugerencias relacionadas con los *Principios éticos y de conducta* del Capítulo III. En el apartado de acciones se incluyen las establecidas en el [Informe anual de Sugerencias y Reclamaciones correspondiente al 2017](#)

SUGERENCIA	Nº	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	ACCIONES
Implantación en la Junta de Distrito 1 de una gestión de tiempos con dispensador de tiquet	2	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación a la ciudadanía. – Simplicidad – Modernización e innovación – Calidad y mejora continua – Atención e información 	Se tendrá en cuenta a la hora de analizar la prestación del servicio
Solicitar en el empadronamiento de menores únicamente la firma de uno de los progenitores	1	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación a la ciudadanía – Simplicidad – Calidad y mejora continua 	Esta sugerencia ya está contemplada por medio de una declaración responsable de ostentar la guardia y custodia, y se procede a la realización de una jornada de formación específica para todos los/las trabajadores/as implicados
Crear un servicio de información en la Casa Consistorial que anteceda a la tramitación en el Registro	1	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación a la ciudadanía – Calidad y mejora continua – Atención e información al ciudadano 	El Ayuntamiento tiene prevista su puesta en funcionamiento

General			
Separar la zona infantil y juvenil de la zona de Adultos en la Biblioteca Central	1	- Orientación a la ciudadanía	No es viable debido a que no se puede dar prioridad a unos servicios sobre otros que se presten en las bibliotecas municipales.
Confeccionar un calendario fiscal de bolsillo	1	- Orientación a la ciudadanía - Atención e información al ciudadano	Esta propuesta será incorporada a los presupuestos municipales

Tabla 4

De acuerdo con el gráfico 4 se concluye, en primer lugar, que el **100% de las sugerencias** recibidas se relacionan con el principio de **Orientación a la ciudadanía** (Los servicios públicos estarán orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía).

En segundo lugar, el **50%** de las sugerencias se refieren tanto al principio de **Atención e información** (Atender la demanda de información mediante los canales telefónico, telemático y presencial, estableciendo, en su caso, la normativa que regule la organización y gestión de la atención ciudadana) como al de **Calidad y Mejora Continua** (Aplicar métodos que permitan sistemáticamente detectar sus deficiencias, corregirlas y prestar sus servicios a los ciudadanos de forma cada vez más eficiente, eficaz, económica, participativa y con mayor celeridad).

En tercer lugar, un **33,33 %** de las sugerencias se vinculan con el principio de **Simplicidad** (Utilizar técnicas y métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de espera).

Y en cuarto lugar, el **16,67%** de las sugerencias se refiere al principio de **Modernización e innovación** (Utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación para facilitar las relaciones con las personas).

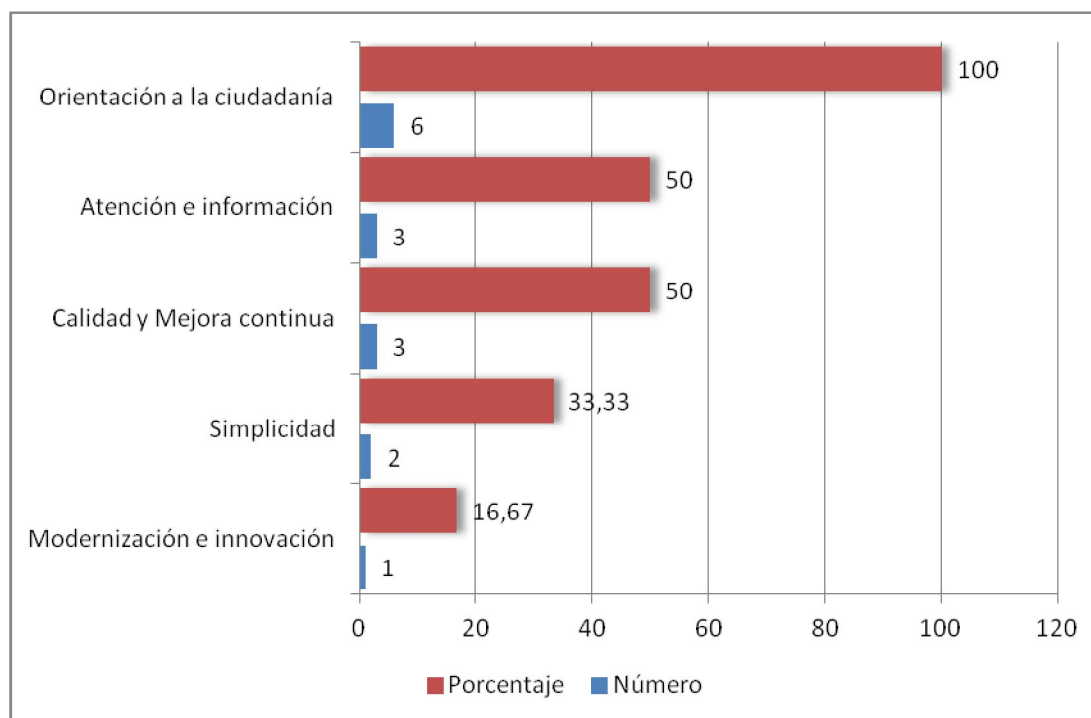


Gráfico 4: Sugerencias según principio de actuación

3.6. Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

En la tabla 5 se recoge el número de quejas presentadas por hombres y mujeres según los principios que componen el Código de Buena Atención a la Ciudadanía. De forma general, del total de las reclamaciones presentadas, un **64.81%** fueron presentadas por **mujeres** frente al **35.19%** que fueron presentadas por **hombres**. Con relación a cada principio se observa lo siguiente:

- De las 88 reclamaciones presentadas sobre **principios de actuación**, 56 fueron presentadas por **mujeres (63.64%)** y 32 fueron presentadas por **hombres (36.36%)**.
- Durante el año 2017 sólo se presentó una reclamación relacionadas con **principios éticos**, ésta fue presentada por un hombre.
- Por último, de las 19 reclamaciones presentadas sobre **principios de conducta**, 14 fueron presentadas por **mujeres (73.68%)** y 5 fueron presentadas por **hombres (26.32%)**.

Tipo	Objeto	Principios del código	Hombre	% Hombre	Mujer	% Mujer	Total
Quejas	Administración	Principios de actuación	32	36,36%	56	63,64%	88
	Empleados	Principios éticos	1	100%	0	0%	1
		Principios de conducta	5	26,32%	14	73,68%	19
		Total	38	35,19%	70	64,81%	108

Tabla 5

Como se indica en el apartado 3.5., todas las sugerencias presentadas durante el año 2017 tuvieron relación únicamente con los principios de actuación del código. Como se observa en la tabla 6, en total se presentaron 6 sugerencias, de las cuales 5 fueron presentadas por hombres (83.33%) y 1 fue presentada por una mujer (16.67%).

Tipo	Objeto	Principios del código	Hombre	% Hombre	Mujer	% Mujer	Total
Sugerencias	Administración	Principio de actuación	5	83,33%	1	16,67%	6

Tabla 6

4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- Mayor porcentaje de **reclamaciones** recibidas relacionadas con la **actuación de la administración** (81.48%) que con la actuación de los empleados/as (18.52%).
- La mayoría de las reclamaciones afectan a los **principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (81.48%).
- Los **temas sobre los que más reclamaciones** se recibieron durante el año 2017 son el "**Servicio prestado**" y "**accesibilidad, horarios e instalaciones**" (75.93%).
- Todas las sugerencias recibidas están relacionadas con los principios de actuación que componen el Código de Buena Atención a la Ciudadanía.
- Mayor porcentaje de reclamaciones presentadas por mujeres (64.81%).
- Mayor porcentaje de sugerencias presentadas por hombres (83.33%).
- Las acciones o medidas con relación a estas reclamaciones y sugerencias son las recogidas en el Informe Anual de la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones del 2017.

Móstoles, 6 de julio de 2018

Nota: Evaluación realizada por el Departamento de Modernización y Calidad en colaboración el Servicio de Personal.