

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. FINALIDAD

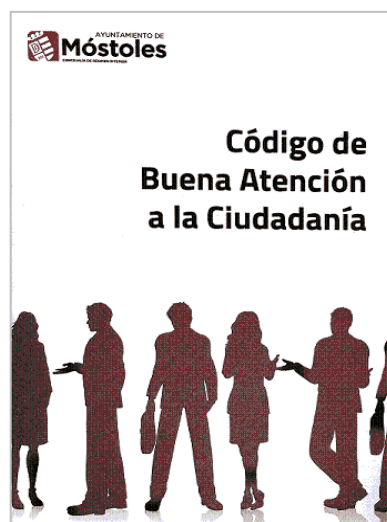
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2025 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

El Código de Buena Atención a la Ciudadanía 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 2025. 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 estarían 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.

3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Los datos resultantes del análisis se refieren a:

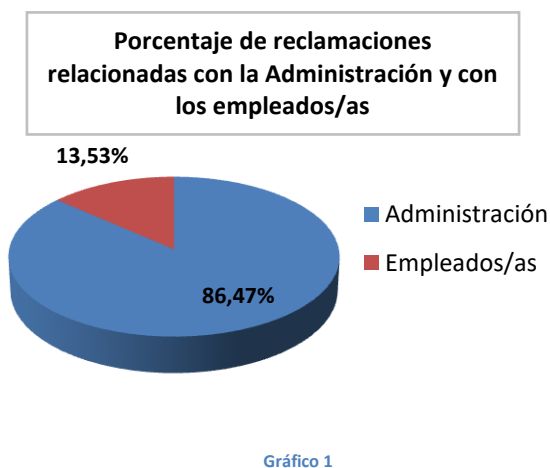
- Reclamaciones relacionadas con la administración y los/as empleados/as.
- Reclamaciones relacionadas con los principios de actuación, éticos y de conducta.
- Reclamaciones relacionadas con categorías temáticas.
- Relación entre las categorías temáticas de las reclamaciones y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía.
- Relación entre las sugerencias y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía.
- 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 133 reclamaciones recibidas durante el año 2025, **115** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **86,47 %**, y **18** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **13,53 %**.

	Número	Porcentaje
Administración	115	86,47%
Empleados/as	18	13,53%
Total	133	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 133 reclamaciones recibidas durante el año 2025, **115** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **86,47 %**, **2** están relacionada con los **principios éticos** lo que supone el **1,50%**, y **16** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **12,03 %**.

Número y porcentaje de reclamaciones relacionadas con los principios de actuación, éticos y de conducta

	Número	Porcentaje
Principios de actuación	115	86,47%
Principios ético	2	1,50%
Principios de conducta	16	12,03%
Total	133	100%

Tabla 2

Porcentaje de reclamaciones relacionadas con los principios de actuación, éticos y de conducta

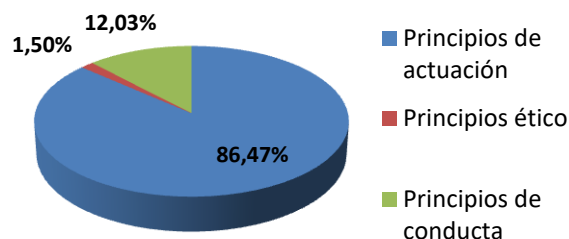


Gráfico 2

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 los **“la Accesibilidad, horarios e instalaciones”** han sido las más numerosas, recibiendo **86 y 24 respectivamente**, lo que supone el **82,71%** sobre el total. Las reclamaciones menos numerosas han tenido que ver con la **“información”** así como con **“atención al ciudadano”**, recibiendo **3 y 2 reclamaciones respectivamente**, lo que supone un **3,76%** 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	24	18,05%
INFORMACIÓN	3	2,26%
EMPLEADOS PÚBLICOS	18	13,53%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1,50%
SERVICIO PRESTADO	86	64,66%
TOTAL	133	100,00%

Tabla 3

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

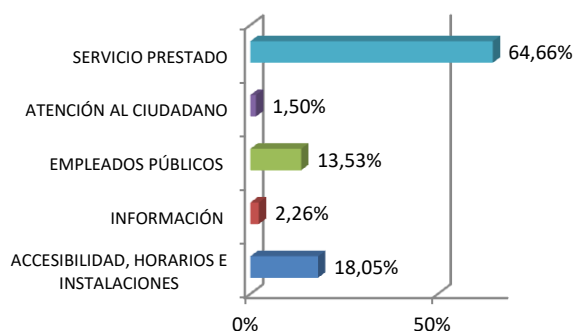


Gráfico 3

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 **79,85%** tiene que ver con la “**Calidad y mejora continua**”
- el **2,99%** tiene que ver con la “**Orientación a la ciudadanía**”
- el **2,99%** tiene que ver con la “**Atención e información**”
- el **0,75%** tiene que ver con la “**Transparencia**”

Los porcentajes de **reclamaciones** recibidas vinculadas con algún **principio de conducta** son:

- el **10,45%** tiene que ver con la “**Atención y respecto a la ciudadanía**”
- el **1,49%** tiene que ver con la “**Formación y cualificación actualizada**”

Por último, el **1,49%** de las reclamaciones recibidas está relacionado con el principio ético “**Neutralidad y dedicación al servicio público**”.

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. Las sugerencia presentadas está relacionadas con *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.

SUGERENCIA	Nº	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN
Cubrir el puesto de información e la planta baja del Ayuntamiento para ayudar al ciudadano	1	– Atención e información – Orientación a la ciudadanía – Calidad y mejora continua
Poner armarios en las salas de talleres y actividades para que los mayores puedan guardar sus materiales y no tengan que cargar a diario con ellos	1	– Orientación a la ciudadanía – Calidad y mejora continua
Instalar una fotocopidora de autoservicio en la Junta de Distrito 3	1	– Orientación a la ciudadanía – Calidad y mejora continua
Ampliar el horario de la biblioteca, bien de forma permanente o durante el periodo de exámenes y así equiparlo al resto de bibliotecas.	1	– Orientación a la ciudadanía – Calidad y mejora continua

Tabla 4

De acuerdo con el grafico 4 se concluye, en primer lugar, que el **100% de las sugerencias** recibidas se relacionan con los principios de **Orientación a la ciudadanía** (Los servicios públicos estarán orientados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía) y **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 segundo lugar, un **25 %** de las sugerencias se vinculan con el principio de **Atención e información a la ciudadanía** (El Ayuntamiento establecerá recursos estables, que divulgará adecuadamente, para atender la demanda de información mediante los canales telefónico, telemático y presencial, a través del teléfono 010 y las oficinas de atención directa que

habilite al efecto, y establecerá, en su caso, la normativa que regule la organización y gestión de la atención ciudadana. La atención irá asimismo encaminada a facilitar la iniciación de los correspondientes trámites que desee realizar cualquier persona y a informarle del estado o situación en que se halle el correspondiente expediente.).

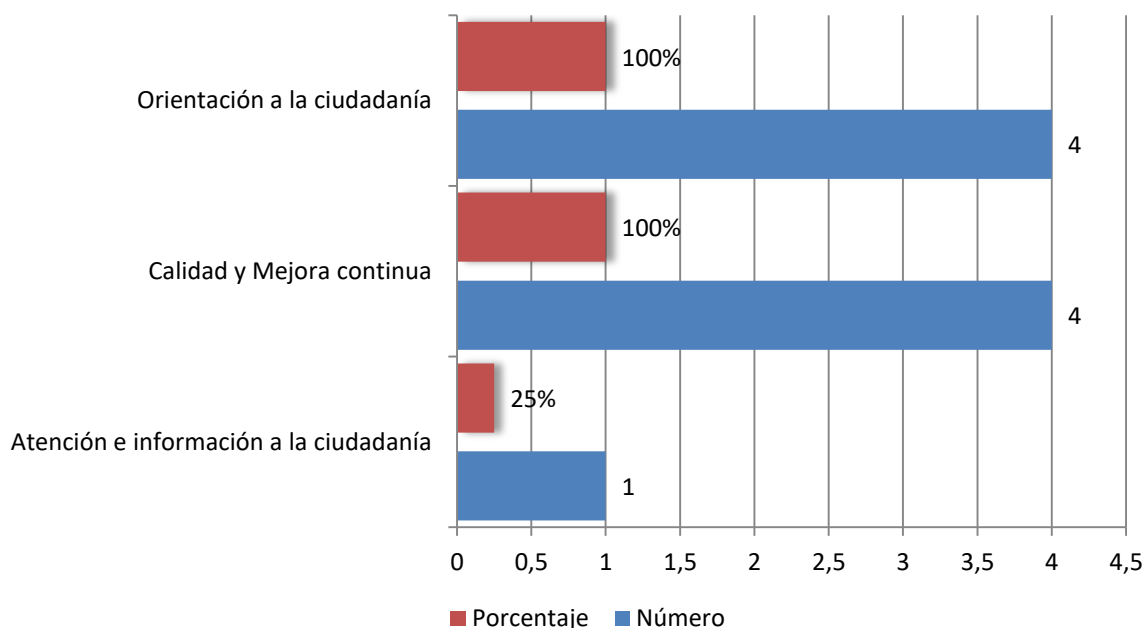


Gráfico 4: Sugerencias según principio de actuación

3.6. Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

Durante el año 2025 se han interpuesto 133 Reclamaciones y 4 Sugerencias, lo que hace un **total de 137**, distribuidas por género: **48 han sido presentadas por hombres** lo que representa un **35,04%** sobre el total, **88 han sido presentadas por mujeres** lo que representa un **64,23%** sobre el total, y **1** ha sido presentada por una asociación lo que representa un **0,73%** sobre el total.

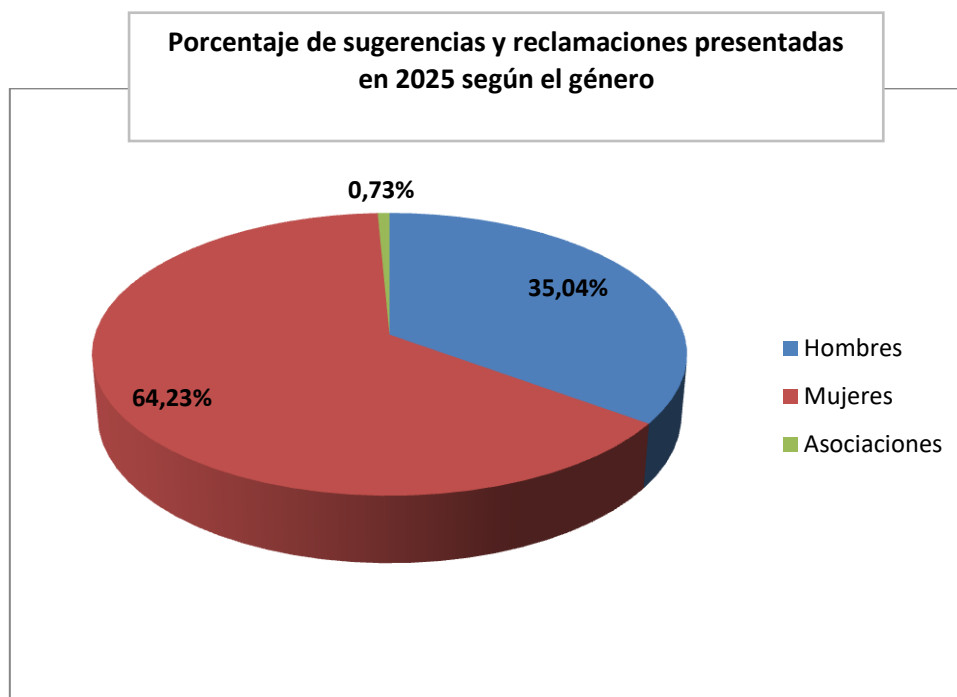


Gráfico 5

4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- a) **Mayor porcentaje de reclamaciones recibidas relacionadas con la actuación de la administración** (86,47%) que con la actuación de los empleados/as (13,53%).
- b) **La mayoría de las reclamaciones afectan a los principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (86,47%).
- c) Los **temas sobre los que más reclamaciones se recibieron** durante el año 2025 son el “**Servicio prestado**” y “**la Accesibilidad, horarios e instalaciones**” (82,71%).
- d) **El 100% de las sugerencias recibidas están relacionada con los principios de actuación** que componen el Código de Buena Atención a la Ciudadanía.
- e) **Mayor porcentaje de reclamaciones y sugerencias presentadas por mujeres** (64,23%).
- f) 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 2025.

Móstoles, 11 de mayo de 2026

Nota: Evaluación realizada por el Departamento de Modernización y Calidad