

# INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

## 1. FINALIDAD

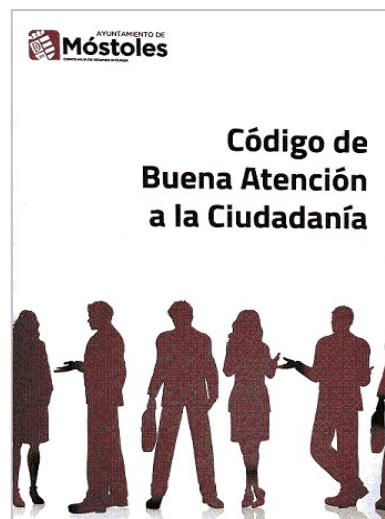
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2019 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

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 2019. 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.

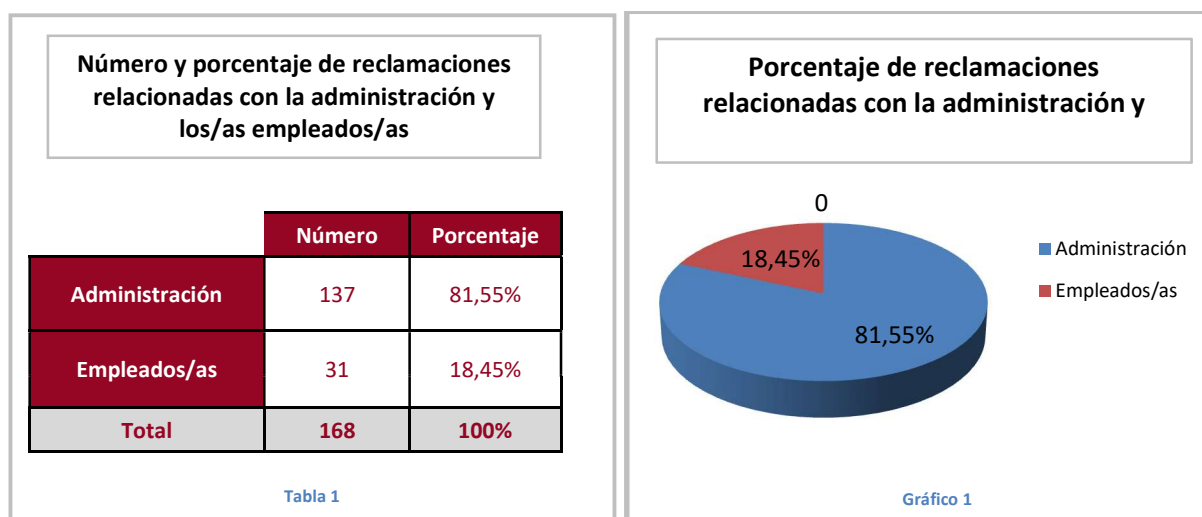
### 3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

Los datos resultantes del análisis se refieren a:

- 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 168 reclamaciones recibidas durante el año 2019, **137** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **81,55%**, y **31** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **18,45%**.



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

Como se observa en la tabla 2, de las 168 reclamaciones recibidas durante el año 2019, **137** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **81,55%** y **31** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **18,45%**.

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

	Número	Porcentaje
Principios de actuación	137	81,55 %
Principios ético	0	0%
Principios de conducta	31	18,45%
<b>Total</b>	<b>168</b>	<b>100%</b>

Tabla 2

**Porcentaje de reclamaciones relacionadas con cada tipo de principio del Código de Buena Atención a la Ciudadanía**

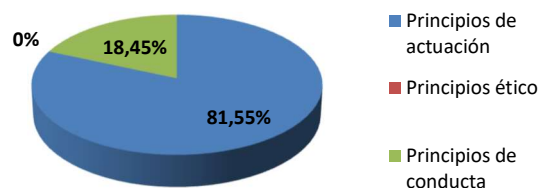


Gráfico 2

### 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 la “accesibilidad, horarios e instalaciones” han sido las más numerosas, recibiendo **67 y 71 respectivamente**, lo que supone el **82,14%** 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 **3 y 27 reclamaciones respectivamente**, lo que supone un **17,86%** 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	71	42,26%
INFORMACIÓN	3	1,79%
EMPLEADOS PÚBLICOS	27	16,07%
SERVICIO PRESTADO	67	39,88%
<b>TOTAL</b>	<b>168</b>	<b>100,00%</b>

Tabla 3

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

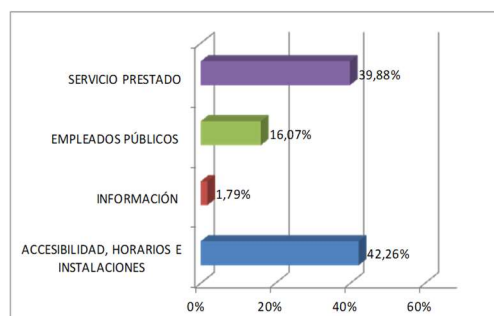


Gráfico 3

### 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 **64%** tiene que ver con la “Orientación a la ciudadanía”
- El **11%** tiene que ver con “Atención e información”
- el **8%** con la “Calidad y mejora continua”

Por último, el 14% de las reclamaciones recibidas están relacionadas con el principio de conducta denominado “Atención y respeto a la ciudadanía” y el 2% restante está relacionado con el principio “Desempeño diligente”.

### 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 2019](#)

SUGERENCIA	Nº	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	ACCIONES
Impartir los cursos de la Concejalía de Igualdad, Sanidad y Mayores también por la tarde	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Calidad y mejora continua</li> <li>- Atención e información al ciudadano</li> </ul>	Se le indica que se seguirá trabajando para mejorar y ampliar la oferta formativa, aunque ésta también se realiza en horario de mañana, tarde y sábados.
Instalar una opción telemática para el cálculo de las liquidaciones del Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (Plusvalía)	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Calidad y mejora continua</li> <li>- Atención e información al ciudadano</li> <li>- Modernización e innovación</li> </ul>	Se comunica al vecino que se está realizando una reforma en las aplicaciones y sistemas telemáticos que permitan realizar muchos trámites municipales por internet
Realizar los trámites de inscripción para las Becas escolares y plazas para campamento de verano de forma telemática para evitar largas esperas	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Modernización e innovación</li> <li>- Calidad y mejora continua</li> <li>- Atención e información al ciudadano</li> </ul>	Se está trabajando en la mejora e implantación de este servicio
Instalar un punto de luz más en el mostrador de dicha Junta	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Atención e información al ciudadano</li> <li>-</li> </ul>	Se procede a gestionar la adquisición del accesorio necesario y su correspondiente colocación para mejorar las condiciones del espacio
Enviar carta a todos los contribuyentes que tengan sus impuestos domiciliados, indicando el importe y la fecha de pago	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Atención e información al ciudadano</li> <li>- Calidad y mejora continua</li> </ul>	Se comunica que este Ayuntamiento lleva tiempo en el estudio y desarrollo de la sugerencia planteada, y aunque no pueda ponerse en práctica de manera inmediata ya que requiere de implementaciones informáticas y de recursos económicos y humanos, se espera poder realizar la notificación de la información requerida en un plazo razonable.
Realizar campañas informativas y de concienciación a los ciudadanos propietarios de animales domésticos sobre la recogida de excrementos caninos	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación a la ciudadanía</li> <li>- Atención e información al ciudadano</li> <li>- Calidad y mejora continua</li> </ul>	Se informa que se han llevado a cabo varias campañas de concienciación, incluso regalando una cantimplora como elemento para la limpieza de orines en la vía pública

Tabla 4

De acuerdo con el gráfico 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 de **Atención e información al ciudadano** (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).

En segundo lugar, el **83,33%** de las sugerencias se refieren al principio 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).

Y en tercer lugar, un **33,33 %** de las sugerencias se vinculan con el principio de **Modernización e innovación** (Utilizar las nuevas tecnologías de la información y comunicación para facilitar las relaciones con las personas).

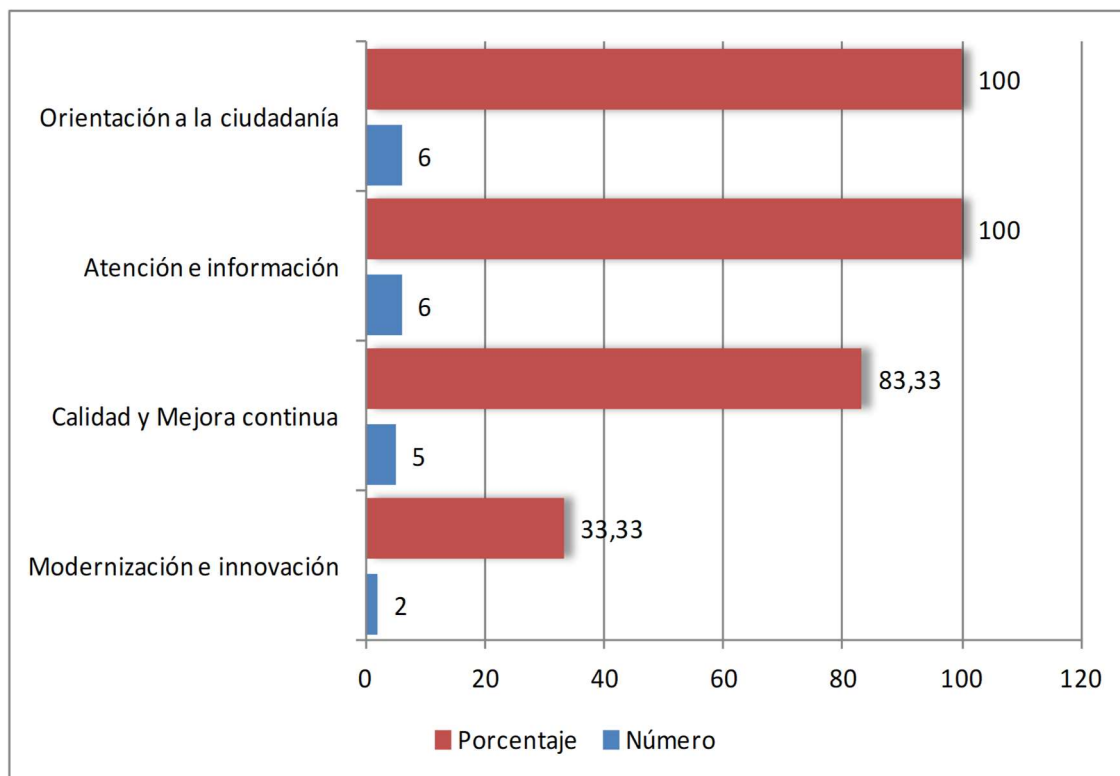
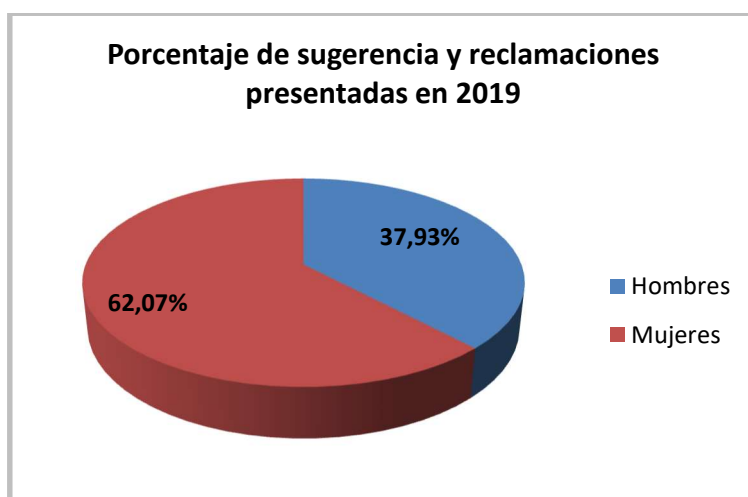


Gráfico 4: Sugerencias según principio de actuación

### 3.6. Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

Durante el año 2019 se han interpuesto 168 Reclamaciones y 6 Sugerencias, lo que hace un **total de 174**, distribuidas por género: **66 han sido presentadas por hombres y 108 por mujeres.**



#### 4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- a) Mayor porcentaje de **reclamaciones** recibidas relacionadas con la **actuación de la administración** (81,55%) que con la actuación de los empleados/as (18,45%).
- b) La mayoría de las reclamaciones afectan a los **principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (81,55%).
- c) Los **temas sobre los que más reclamaciones** se recibieron durante el año 2019 son el “**Servicio prestado**” y “**accesibilidad, horarios e instalaciones**” (82,14%).
- d) Todas las sugerencias recibidas están relacionadas 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 (62,07%).
- 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 2019.

**Móstoles, 21 de junio de 2020**

**Nota:** Evaluación realizada por el Departamento de Modernización y Calidad