

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. FINALIDAD

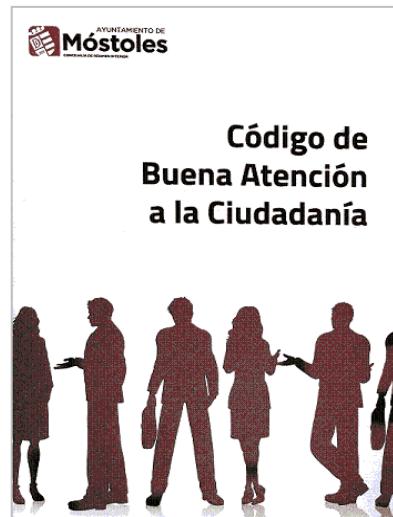
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2023 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

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 2023. 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.

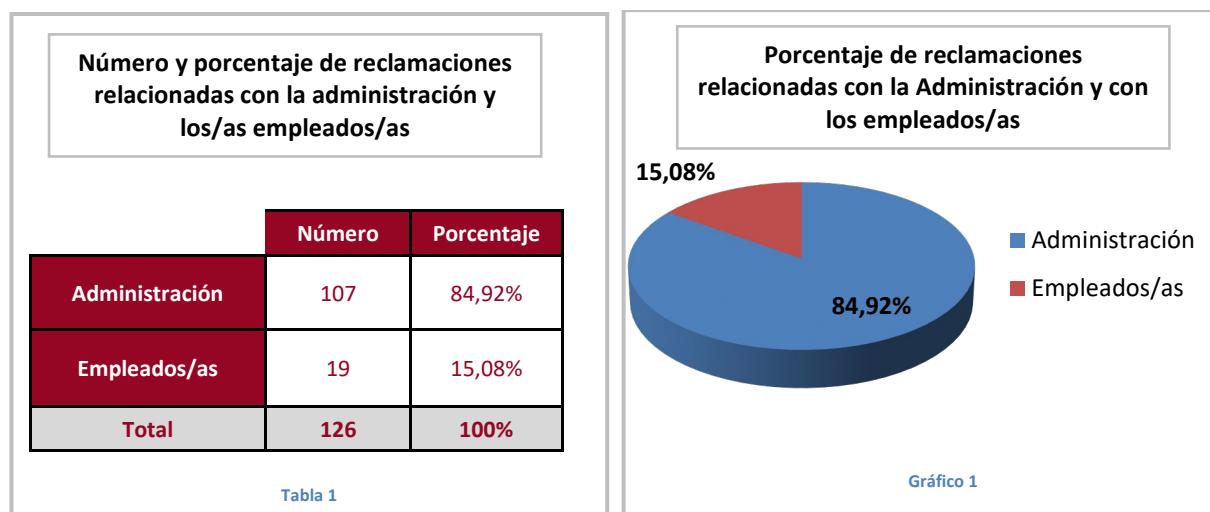
3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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 126 reclamaciones recibidas durante el año 2023, **107** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **84,92 %**, y **19** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **15,08 %**.



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

Como se observa en la tabla 2, de las 126 reclamaciones recibidas durante el año 2023, **107** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **84,92 %**, **2** están relacionadas con los **principios éticos** lo que supone el **1,59%**, y **17** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **13,49 %**.

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

	Número	Porcentaje
Principios de actuación	107	84,92%
Principios ético	2	1,59%
Principios de conducta	17	13,49%
Total	126	100%

Tabla 2

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

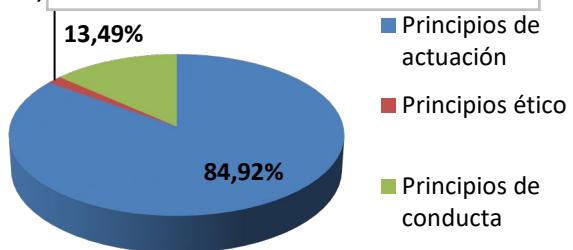


Gráfico 2

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 **48** y **54** respectivamente, lo que supone el **80,96%** 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 **3,97%** sobre el total.

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

	NÚMERO	PORCENTAJE
ACCESSIBILIDAD, HORARIOS E INSTALACIONES	54	42,86%
INFORMACIÓN	3	2,38%
EMPLEADOS PÚBLICOS	19	15,08%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	2	1,59%
SERVICIO PRESTADO	48	38,10%
TOTAL	126	100,00%

Tabla 3

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

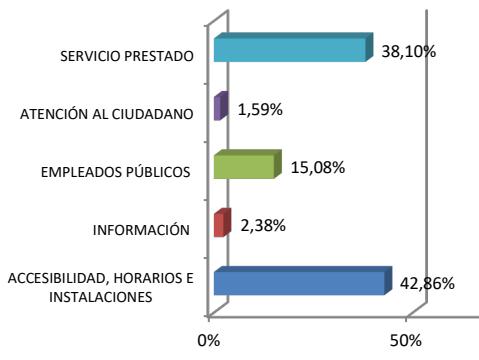


Gráfico 3

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 **71%** tiene que ver con la **“Calidad y mejora continua”**
- el **8%** tiene que ver con la **“Orientación a la ciudadanía”**
- el **4%** tiene que ver con la **“Atención e información”**
- el **2%** tiene que ver con la **“Simplicidad”**

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

- el **13%** tiene que ver con la **“Atención y respecto a la ciudadanía”**
- el **1%** tiene que ver con la **“Formación y cualificación actualizada”**

Por último, el **2%** 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 sugerencias presentadas están 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
Incluir el número de registro asignado en el correo que se recibe después de hacer un registro	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Modernización e innovación - Calidad y mejora continua
Arreglar los carriles bicis actuales, crear nuevas ciclocalles y carriles bicis en nuevos barrios que se planteen y que una Móstoles con los municipios vecinos	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua
No cerrar la biblioteca centro durante dos meses	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
Celebrar los conciertos que se realizan en frente de la biblioteca Almudena Grandes, en unos horarios que no molesten a los que acuden a estudiar	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
Hacer cumplir la normativa europea y nacional de gestión de residuos domésticos al Ayuntamiento de Móstoles	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua
Facilitar el intercambio de objetos en los puntos limpios de la ciudad	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua
Instaurar un horario en el área canina del parque de la calle Moraleja de Enmedio	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
Poder presentar las solicitudes de ayuda de material escolar electrónicamente	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Modernización e innovación

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 **38 %** de las sugerencias se vinculan con el principio de **Conciliación de la vida personal, familiar y laboral** (Favorecer la conciliación de la ciudadanía mediante la adecuación de horarios, y número de centros de atención presencial, aprovechando la oportunidad que presta las relaciones electrónicas con la administración, y promoviendo todas aquellas acciones o medidas encaminadas a tal fin).

Por último, un **25 %** 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).

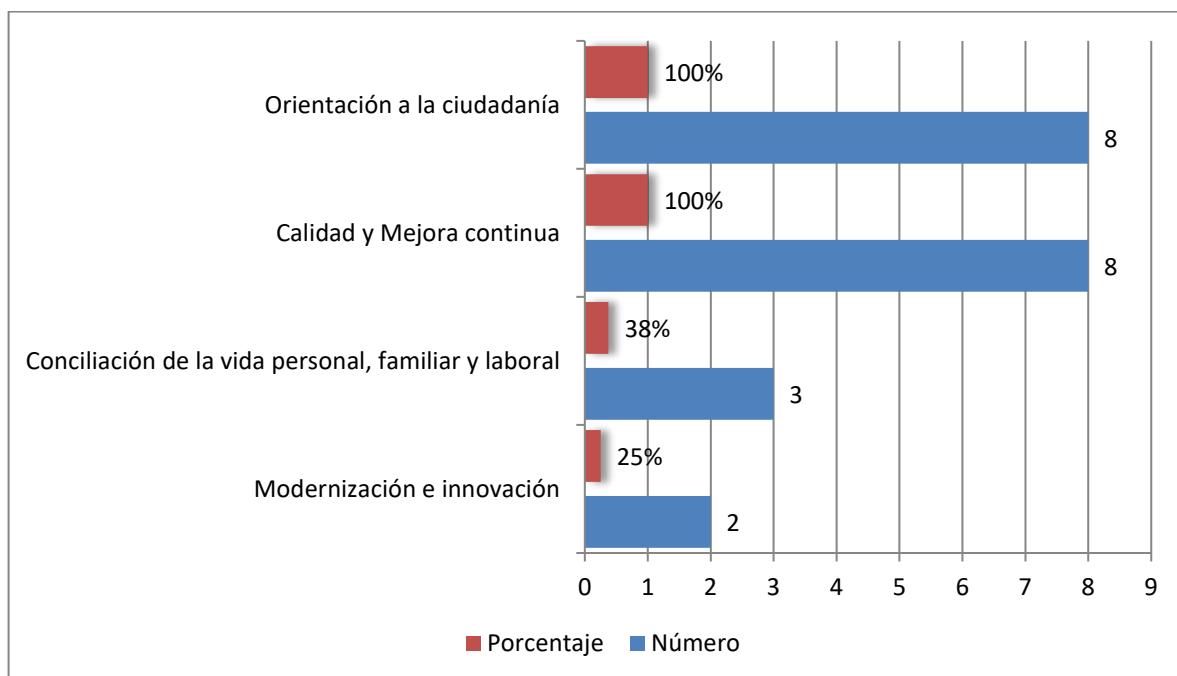


Gráfico 4: Sugerencias según principio de actuación

3.6. Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

Durante el año 2023 se han interpuesto 126 Reclamaciones, 8 Sugerencias y 2 Felicitaciones, lo que hace un **total de 136**, distribuidas por género: **55 han sido presentadas por hombres** lo que representa un **40,44%** sobre el total, y **81 han sido presentadas por mujeres** lo que representa un **59,56%** sobre el total.

**Porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas
en 2023 según el género**

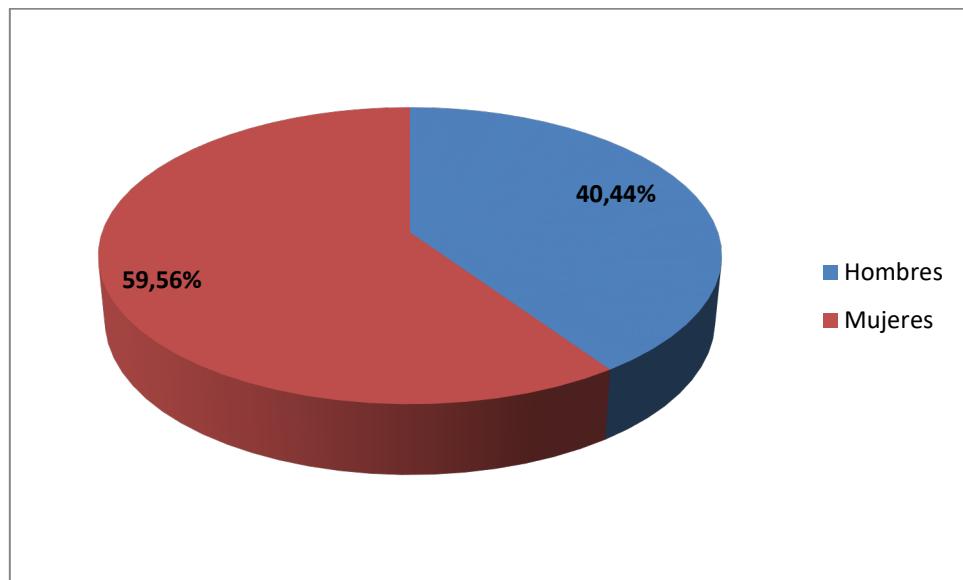


Gráfico 5

4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- a) **Mayor porcentaje de reclamaciones recibidas relacionadas con la actuación de la administración** (84,92%) que con la actuación de los empleados/as (15,08%).
- b) **La mayoría de las reclamaciones afectan a los principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (84,92%).
- c) Los **temas sobre los que más reclamaciones se recibieron** durante el año 2023 son el “Servicio prestado” y “la Accesibilidad, horarios e instalaciones” (80,96%).
- 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** (59,56%).
- 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 2023.

Móstoles, 15 de abril de 2024

Nota: Evaluación realizada por el Departamento de Modernización y Calidad