

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

## 1. FINALIDAD

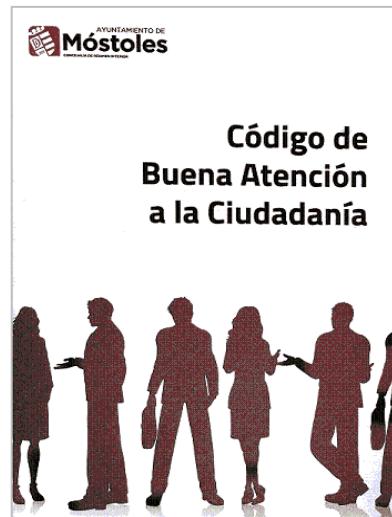
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2024 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

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 2024. 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.

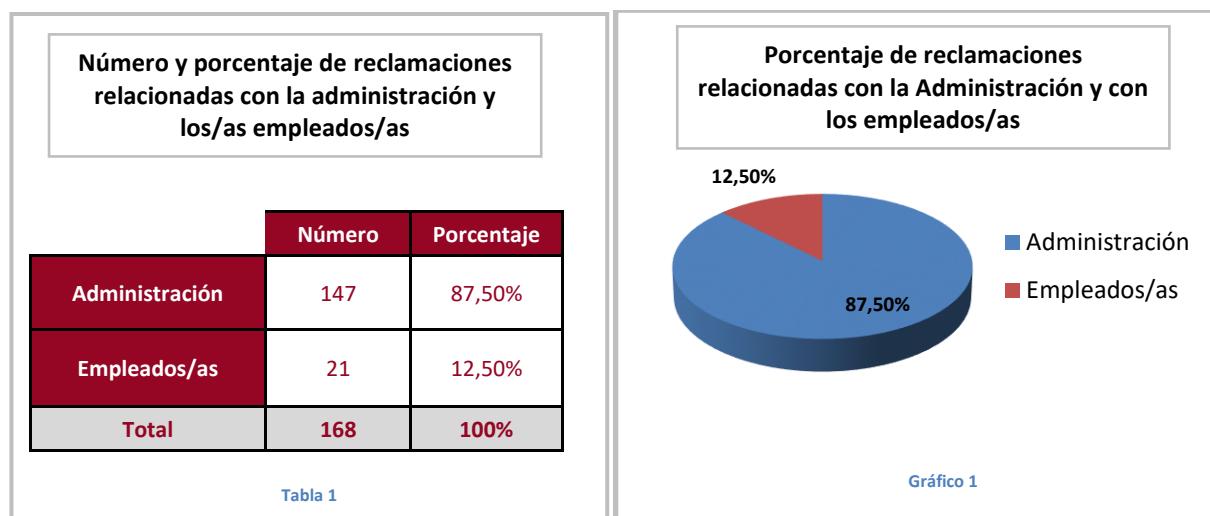
### 3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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 168 reclamaciones recibidas durante el año 2024, **147** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **87,50 %**, y **21** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **12,50 %**.



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

Como se observa en la tabla 2, de las 186 reclamaciones recibidas durante el año 2024, **147** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **87,50 %**, **1** está relacionada con los **principios éticos** lo que supone el **0,60%**, y **20** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **11,90 %**.

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

|                         | Número     | Porcentaje  |
|-------------------------|------------|-------------|
| Principios de actuación | 147        | 87,50%      |
| Principios ético        | 1          | 0,60%       |
| Principios de conducta  | 20         | 11,90%      |
| <b>Total</b>            | <b>126</b> | <b>100%</b> |

Tabla 2

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

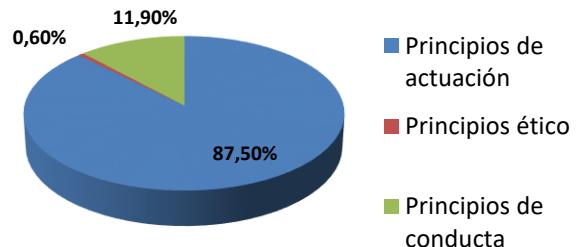


Gráfico 2

### 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 **110 y 34 respectivamente**, lo que supone el **85,72%** sobre el total. Las reclamaciones menos numerosas han tenido que ver con la “**información**” así como con “**atención al ciudadano**”, recibiendo **2 y 1 reclamaciones respectivamente**, lo que supone un **1,79%** 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 | 34         | 20,24%         |
| INFORMACIÓN                              | 2          | 1,19%          |
| EMPLEADOS PÚBLICOS                       | 21         | 12,50%         |
| ATENCIÓN AL CIUDADANO                    | 1          | 0,60%          |
| SERVICIO PRESTADO                        | 110        | 65,48%         |
| <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**

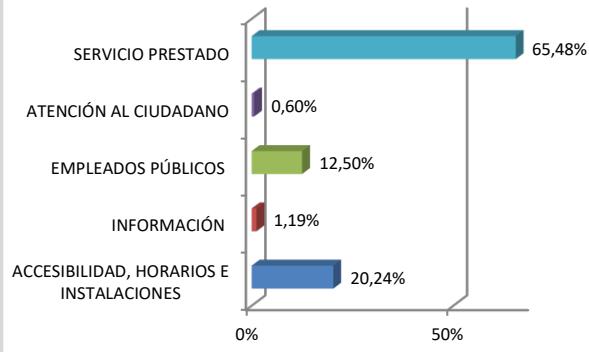


Gráfico 3

### 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 **75%** tiene que ver con la **“Calidad y mejora continua”**
- el **17%** tiene que ver con la **“Orientación a la ciudadanía”**
- el **4%** tiene que ver con la **“Atención e información”**

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

- el **11%** 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 **1%** 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  |
|--|----|--|
| Elaborar un plan que mejore la eficiencia a la hora de circular en la ciudad, tales como modificar los tiempos de peatones en las vías reguladas por semáforos | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eficiencia</li> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>   |
| Ampliar los carriles de entrada y salida de la glorieta desde Xanadú A-5.  | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eficiencia</li> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>   |
| Plantear un proyecto que una Móstoles y Alcorcón a través del parque Prado Ovejero para el tráfico rodado.   | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Eficiencia</li> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>   |
| Habilitar un cupo especial para las inscripciones en las colonias urbanas de familias monoparentales.  | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> <li>– Conciliación de la vida personal, familiar y laboral</li> </ul> |
| Valorar la posibilidad de transporte alternativo tipo bicicleta, patinetes etc   | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>   |
| Instalar mesas de ping-pong en la Cl Pintor Velázquez 61, en la plaza justo detrás de la oficina de empleo   | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>   |
| Crear el puesto de información en el Ayuntamiento  | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención e información a la ciudadanía.</li> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>              |
| Alumbrar las pistas de la Av. Sauces-Olmo y así poder hacer uso de ellas todo el año hasta las 21:30 – 22:00 horas.  | 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Orientación a la ciudadanía</li> <li>– Calidad y mejora continua</li> </ul>   |

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 **Eficiencia** (el ayuntamiento tratará de alcanzar sus metas optimizando los resultados alcanzados en relación con los recursos disponibles, que se utilizarán bajo el criterio de equidad y objetividad.).

Por último, un **13 %** 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) y 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)..

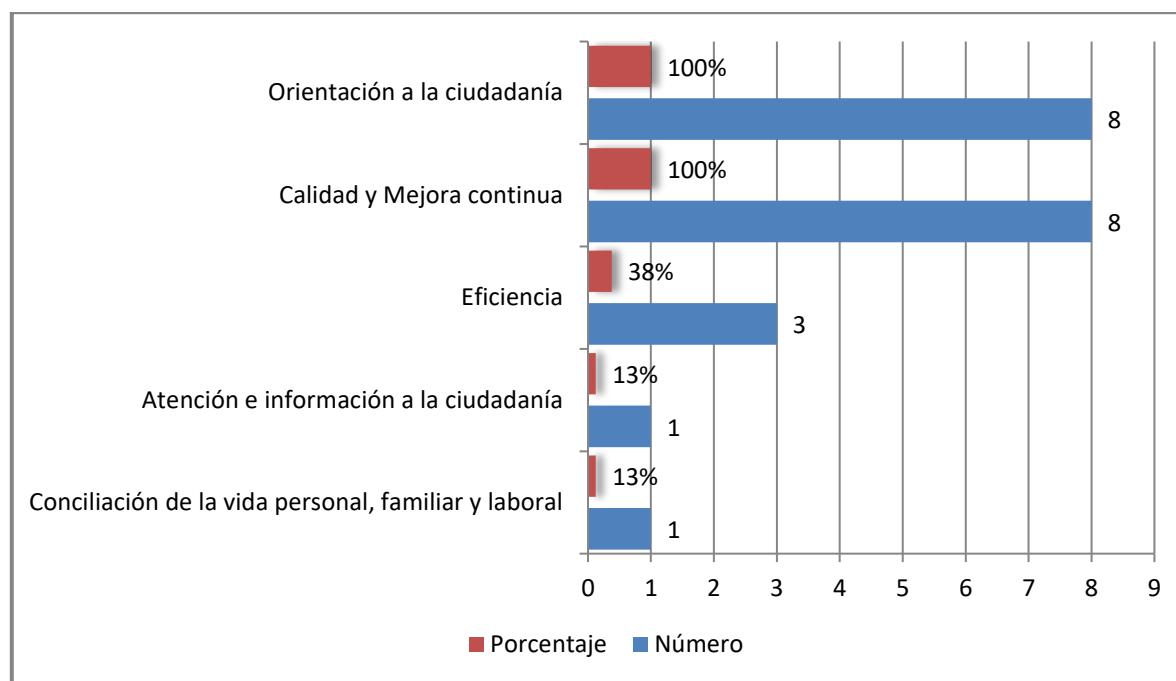


Gráfico 4: Sugerencias según principio de actuación

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

Durante el año 2024 se han interpuesto 168 Reclamaciones, 8 Sugerencias, lo que hace un **total de 176**, distribuidas por género: **70 han sido presentadas por hombres** lo que representa un **39,77%** sobre el total, y **106 han sido presentadas por mujeres** lo que representa un **60,23%** sobre el total.

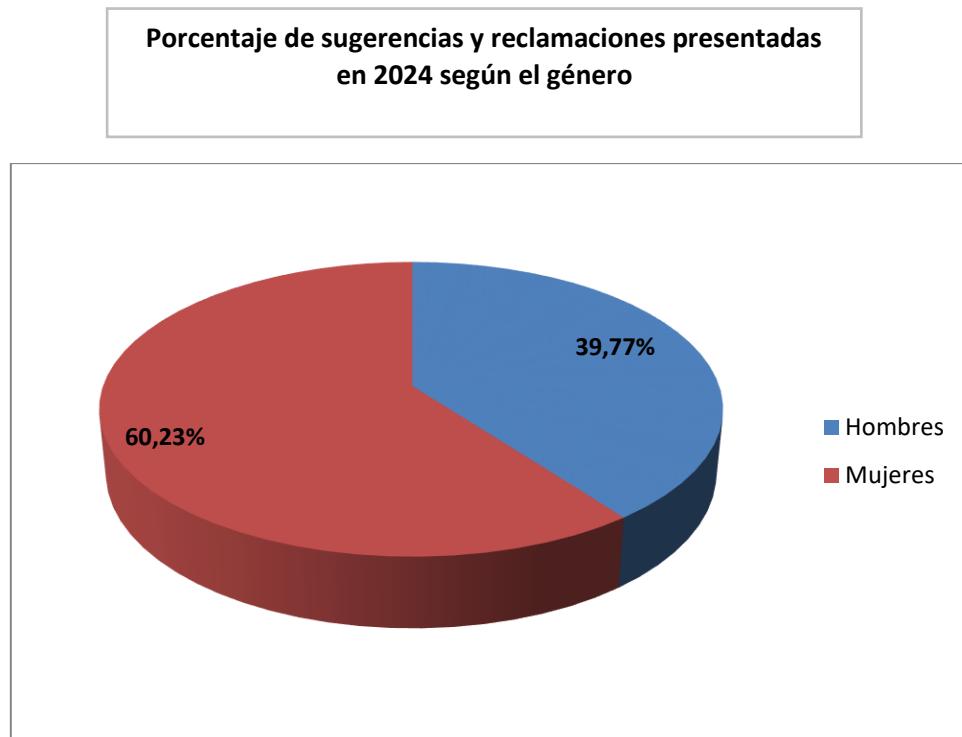


Gráfico 5

## 4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- a) **Mayor porcentaje de reclamaciones recibidas relacionadas con la actuación de la administración** (87,50%) que con la actuación de los empleados/as (12,50%).
- b) **La mayoría de las reclamaciones afectan a los principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (87,50%).
- c) Los **temas sobre los que más reclamaciones se recibieron** durante el año 2024 son el “**Servicio prestado**” y “**la Accesibilidad, horarios e instalaciones**” (85,72%).
- 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** (60,23%).
- 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 2024.

**Móstoles, 5 de mayo de 2025**

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