

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. FINALIDAD

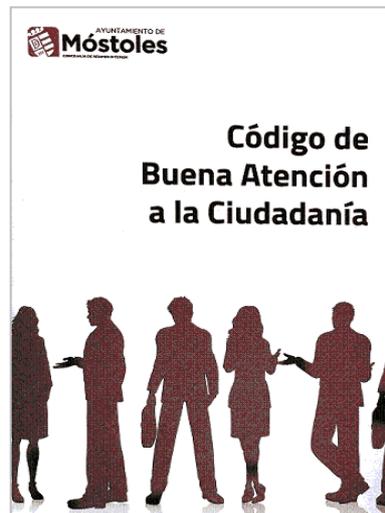
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2020 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

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 2020. 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*. Además, se han identificado las acciones que ha llevado a cabo el Ayuntamiento como respuesta a las mismas.

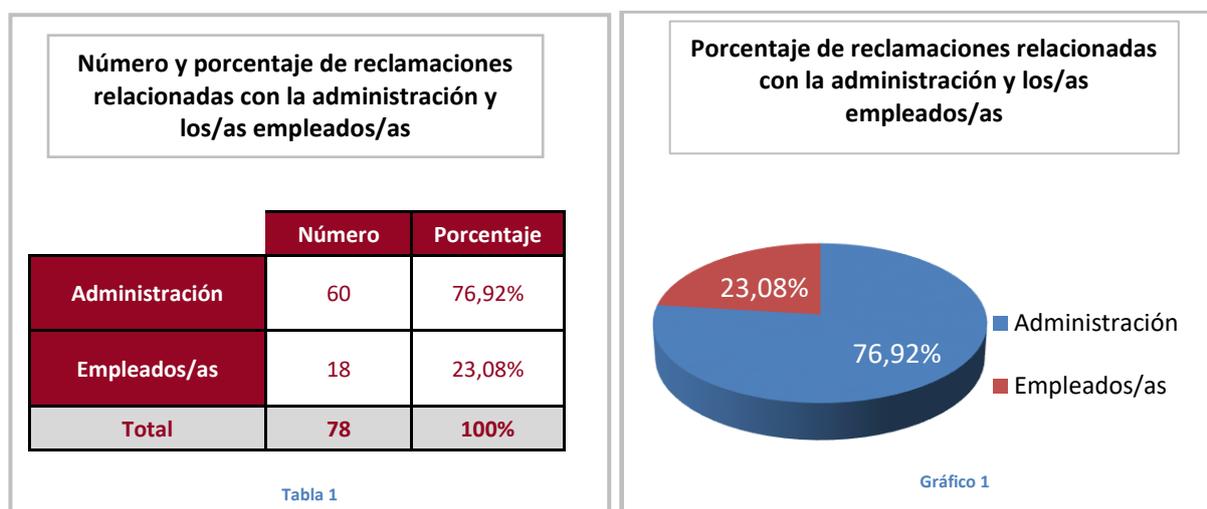
3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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 78 reclamaciones recibidas durante el año 2020, **60** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **76,92%**, y **18** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **23,08%**.



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

Como se observa en la tabla 2, de las 78 reclamaciones recibidas durante el año 2020, **60** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **76,92%**, **2** están relacionadas con los **principios éticos** lo que supone el **2,56%** y **16** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **20,51%**.

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

	Número	Porcentaje
Principios de actuación	60	76,92 %
Principios ético	2	2,56%
Principios de conducta	16	20,51%
Total	168	100%

Tabla 2

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

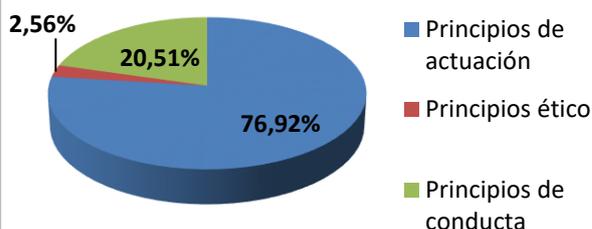


Gráfico 2

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 “empleados públicos” han sido las más numerosas, recibiendo **45 y 18 respectivamente**, lo que supone el **80,77%** sobre el total. Las reclamaciones menos numerosas han tenido que ver con la “información” así como con “la Accesibilidad, horarios e instalaciones”, recibiendo **6 y 9 reclamaciones respectivamente**, lo que supone un **19,23%** 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	9	11,54%
INFORMACIÓN	6	7,69%
EMPLEADOS PÚBLICOS	18	23,08%
SERVICIO PRESTADO	45	57,69%
TOTAL	78	100,00%

Tabla 3

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

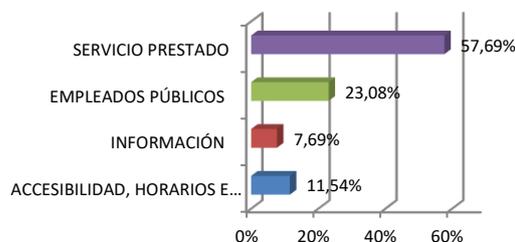


Gráfico 3

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 **60%** tiene que ver con la “Calidad y mejora continua”
- el **10%** tiene que ver con la “Atención e información”
- el **4%** tiene que ver con la “Orientación a la ciudadanía”

Por último, el **5%** de las reclamaciones recibidas están relacionadas con el principio de ético denominado “**Cumplimiento de tareas y plazos**” y el **21%** restante está relacionado con el principio de conducta “**Atención y respecto a la ciudadanía**”.

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 2020](#)

SUGERENCIA	Nº	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	ACCIONES
Que se ponga en las Juntas de Distrito personal tan cualificado como en la Junta de Distrito 2	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Atención e información al ciudadano 	Se agradece el gesto al ciudadano.
Habilitar locales como viviendas para mayores y personas con discapacidad	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Modernización e innovación 	Se agradece y se le informa de que dicha actuación se puede hacer de manera particular siempre que cumplan con la normativa vigente y que el Ayuntamiento tiene previstas distintas actuaciones vinculadas al plan de vivienda nacional y de la Comunidad de Madrid.
Que se pueda devolver los libros en cualquier biblioteca durante el periodo vacacional	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Atención e información al ciudadano 	Se agradece y se indica que esa facilidad se daba mientras ha estado activo el servicio de préstamo intercentros dependiente de la Comunidad de Madrid el cual se encuentra suspendido actualmente.
Ampliar el horario de la Biblioteca del Parque Coimbra	2	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Calidad y mejora continua - Atención e información al ciudadano 	Se agradecen y se comunica a los vecinos que el ajuste de jornada se ha producido en el turno de tarde reduciendo 30 minutos en todas las bibliotecas de Móstoles por falta de recursos humanos y para mantener la calidad del servicio.
Prever un servicio telefónico más amplio para cita previa, ya que los teléfonos muchas veces están colapsados. o	1	<ul style="list-style-type: none"> - Orientación a la ciudadanía - Atención e información al ciudadano - Calidad y mejora continua - Modernización e innovación 	Se admite y agradece esta sugerencia y se comunica al vecino que se está estudiando realizar un servicio específico para que la cita previa sea más ágil y eficaz.

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, el **83,33% de la sugerencias** se refieren al principio 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).

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).

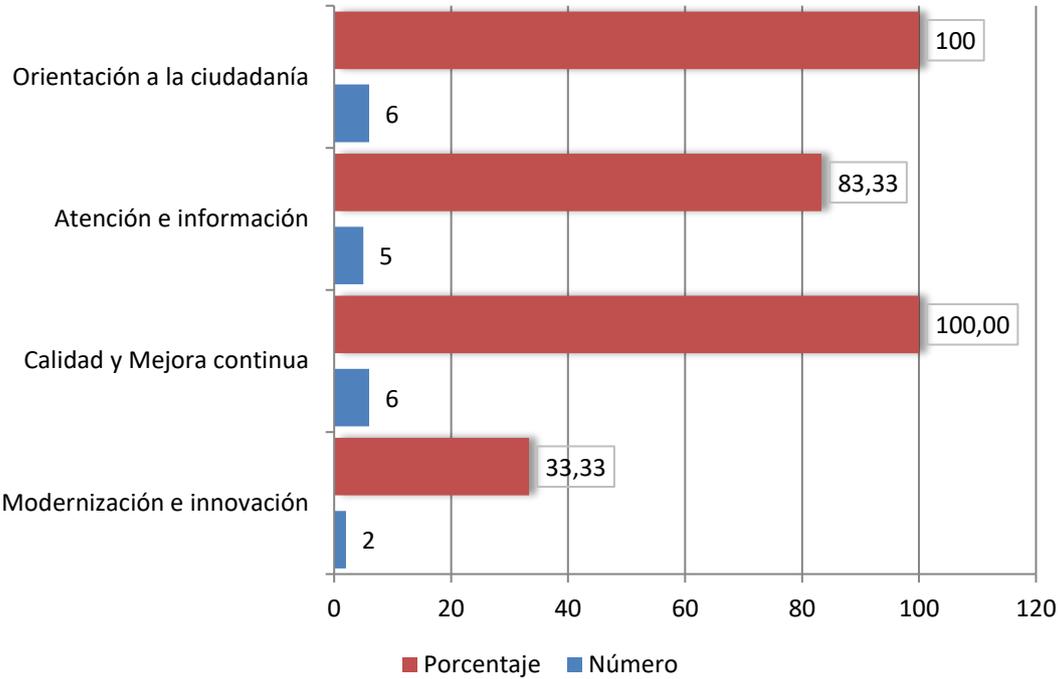


Gráfico 4: Sugerencias según principio de actuación

3.6. Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

Durante el año 2020 se han interpuesto 78 Reclamaciones y 6 Sugerencias, lo que hace un **total de 84**, distribuidas por género: **32 han sido presentadas por hombres y 52 por mujeres.**

Porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas en 2020 según el género

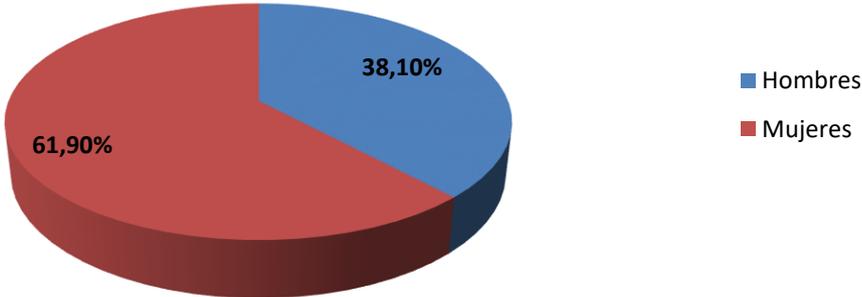


Gráfico 5

4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- a) **Mayor porcentaje de reclamaciones recibidas relacionadas con la actuación de la administración** (76,92%) que con la actuación de los empleados/as (23,08%).
- b) **La mayoría de las reclamaciones afectan a los principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (76,92%).
- c) Los **temas sobre los que más reclamaciones se recibieron** durante el año 2020 son el **“Servicio prestado”** y **“Empleados públicos”** (80,77%).
- 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** (61,90%).
- 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 2020.

Móstoles, 18 de mayo de 2021

Nota: Evaluación realizada por el Departamento de Modernización y Calidad