

INFORME DE SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUENA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

1. FINALIDAD

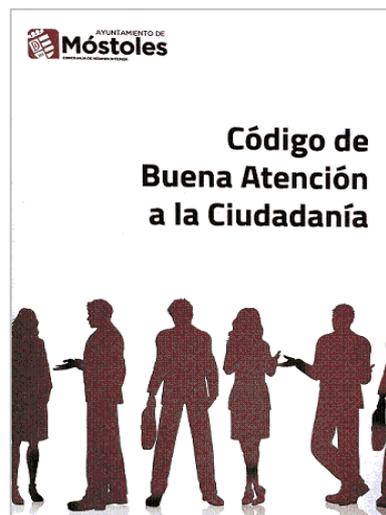
Este documento tiene por objeto informar del seguimiento en el año 2021 de los principios de actuación, éticos y de conducta que se establecen en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía, aprobado por la Junta de Gobierno Local de 10 de abril de 2017.

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 2021. 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.

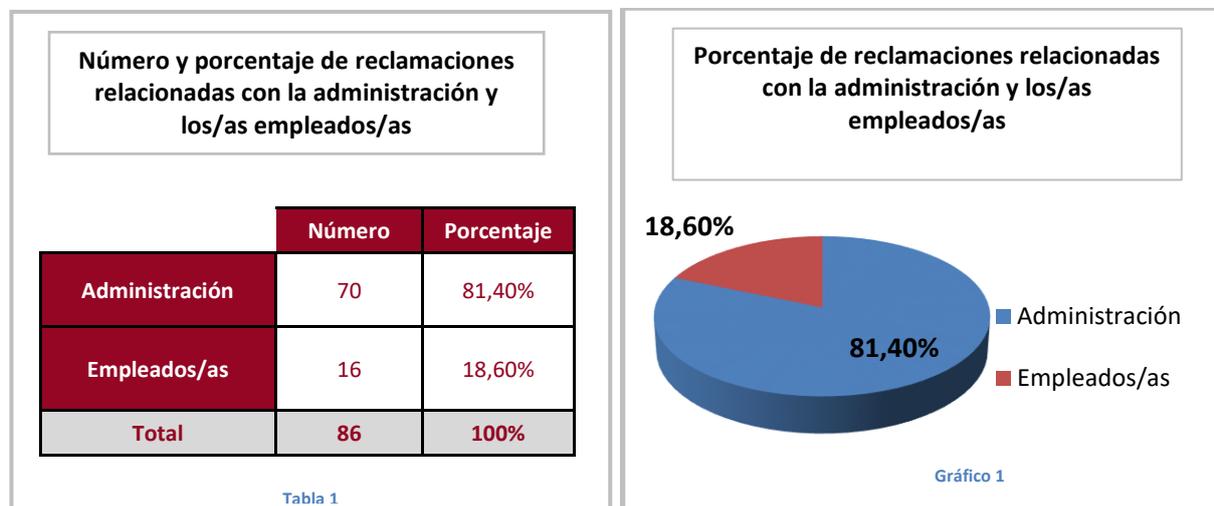
3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN

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:

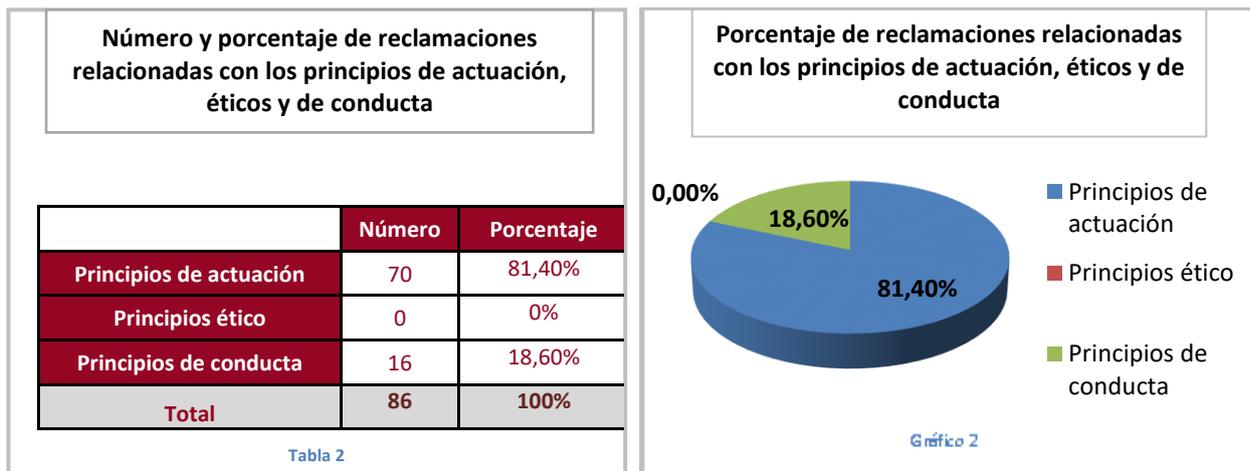
Como se observa en la tabla 1, de las 86 reclamaciones recibidas durante el año 2021, **70** están relacionadas con la **actuación de la Administración** lo que supone el **81,40 %**, y **16** están relacionadas con el **comportamiento del personal público**, lo que supone un **18,60 %**.



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

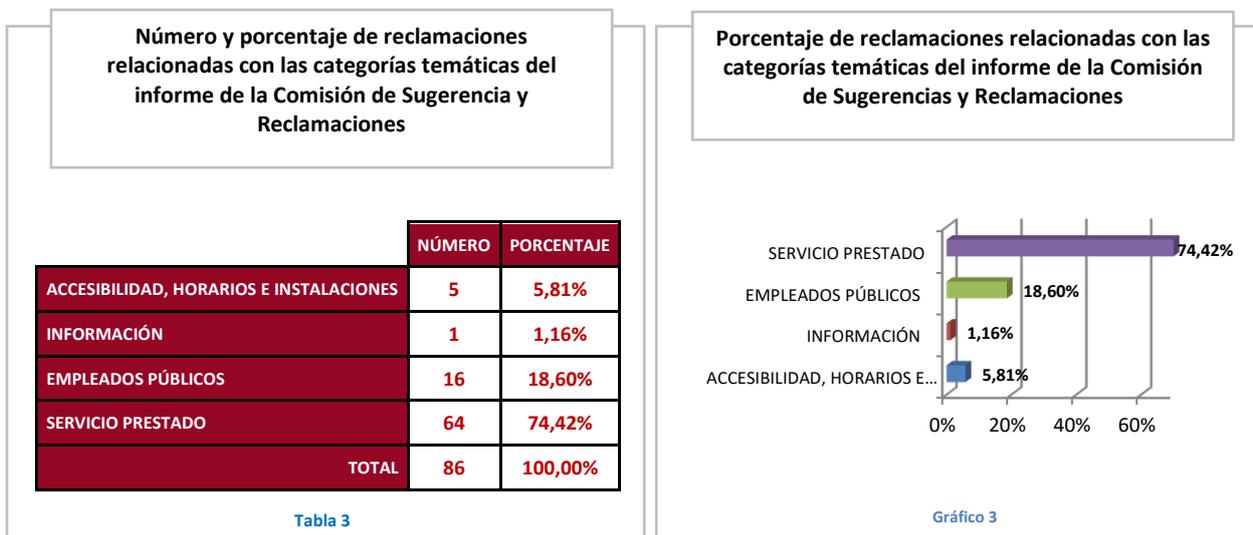
Como se observa en la tabla 2, de las 86 reclamaciones recibidas durante el año 2021, **70** están relacionadas con los **principios de actuación** lo que supone el **81,40 %** y **16** están relacionadas con los **principios de conducta** lo que supone un **18,60 %**.

No se ha presentado ninguna reclamación relacionada con los **principios éticos**.



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 **64 y 16 respectivamente**, lo que supone el **93,02%** sobre el total. Las reclamaciones menos numerosas han tenido que ver con la **“información”** así como con **“la Accesibilidad, horarios e instalaciones”**, recibiendo **1 y 5 reclamaciones respectivamente**, lo que supone un **6,97%** sobre el total.



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 **74%** tiene que ver con la “**Calidad y mejora continua**”
- el **5%** tiene que ver con la “**Orientación a la ciudadanía**”
- el **2%** tiene que ver con la “**Atención e información**”

Por último, el **19%** de las reclamaciones recibidas 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 la sugerencia recibida y los contenidos del Código de Buena Atención a la Ciudadanía. La sugerencia presentada está relacionada 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. En el apartado de acciones se incluyen las establecidas en el [Informe anual de Sugerencias y Reclamaciones](#) correspondiente al 2021

SUGERENCIA	Nº	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN	ACCIONES
Que se contemple la posibilidad de prestar el servicio de acreditación de la identidad para un certificado de persona física tanto en el Ayuntamiento como en las Juntas de Distrito.	1	<ul style="list-style-type: none"> – Orientación a la ciudadanía – Calidad y mejora continua – Modernización e innovación 	Se admite y agradece esta sugerencia, comunicando que se está procediendo a la implantación de un Plan de Administración Electrónica, el cual tiene entre sus objetivos la utilización de las oficina de Atención e Información al Ciudadano como punto de identificación para personas físicas que posibilita la emisión de certificados electrónicos a los ciudadanos de Móstoles

Tabla 4

La Sugerencia presentada está relacionada con los principios de atención siguientes:

- Orientación a la ciudadanía
- Calidad y mejora continua
- Modernización e innovación

3.6. Perspectiva de género en sugerencias y reclamaciones

Durante el año 2021 se han interpuesto 86 Reclamaciones y 1 Sugerencia, lo que hace un **total de 87**, distribuidas por género: **39 han sido presentadas por hombres** lo que representa un **45,35%** sobre el total y **47 han sido presentadas por mujeres** lo que representa un **54,65%** sobre el total.

La sugerencia fue presentada por un hombre.

Porcentaje de sugerencias y reclamaciones presentadas en 2021 según el género

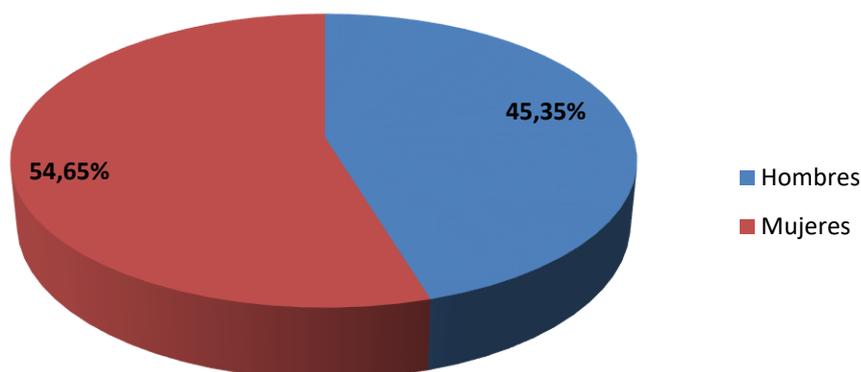


Gráfico 5

4. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones del análisis realizado son las siguientes:

- Mayor porcentaje de reclamaciones recibidas relacionadas con la actuación de la administración** (81,40%) que con la actuación de los empleados/as (18,60%).
- La mayoría de las reclamaciones afectan a los principios de actuación** recogidos en el Código de Buena Atención a la Ciudadanía (81,40%).
- Los **temas sobre los que más reclamaciones se recibieron** durante el año 2021 son el “**Servicio prestado**” y “**Empleados públicos**” (93,02%).
- La sugerencia recibida está relacionada con los principios de actuación** que componen el Código de Buena Atención a la Ciudadanía.
- Mayor porcentaje de reclamaciones y sugerencias presentadas por mujeres** (54,65%).
- 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 2021.

Móstoles, 8 de marzo de 2022

Nota: Evaluación realizada por el Departamento de Modernización y Calidad