



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME ANUAL 2023

De la Comisión Permanente
Especial de Sugerencias y
Reclamaciones



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA Y
SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y
EL SINDIC DE GREUGES**

INFORME ANUAL 2023

ÍNDICE:

1	INTRODUCCIÓN.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.
3	ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual del que deberá darse cuenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y posteriormente elevarse al Pleno del Ayuntamiento para su conocimiento.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2023. Este año los vecinos y vecinas de la ciudad de València han ido reduciendo el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando el total de las mismas de 15.683 a la cifra de 14.085, lo que implica una disminución de peticiones del -10,19%. Del total de las peticiones, aumenta el número de quejas que han pasado de 1.599 a 2.454, y desciende el número de sugerencias pasando de 13.452 a 11.070.

En lo que se refiere al canal de entrada, aumentan un 63,70%, las presentadas por Registro de Entrada de forma presencial y un 32,45% las que se realizan por Sede Electrónica. Disminuyen las peticiones que se presentan a través de la web en un 10,19% y las recibidas telefónicamente que pasan de 180 a 48.

Durante el año 2023 y tras la constitución de la nueva corporación, ha sido necesario adaptar la base de datos ACCES de la que se extraen los datos para elaborar los informes, a la nueva estructura de gobierno, modificándose las Áreas y Delegaciones, así como la adscripción de los Servicios municipales, ya que algunos de ellos cambiaron de denominación, otros se fusionaron y otros se crearon nuevos. Por todo ello, en el presente informe, adaptado ya a la nueva estructura, aparecen algunos datos referidos a la estructura anterior. Para facilitar la lectura, el análisis de las tablas 5, 6, y 7 se realiza sobre la organización actual que en la Estadística de Peticiones se ha marcado en negrita.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Con el objetivo de ofrecer la máxima información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, y continuando con las mejoras introducidas en informes anteriores, se ha elaborado documentación adicional al presente informe. Se han realizado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, y se extraen de las reclamaciones y sugerencias, por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Adicionalmente, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito. Además, y como viene realizándose en los informes mensuales, con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora la información en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación reutilizable. Toda esta información se publica en el portal de datos abiertos (www.valencia.es/dadesobertes) junto con el informe del periodo (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Se incorpora al informe anual las incidencias de vía pública WEB y APPValència, ya que el 3 de mayo de 2021 se acordó por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones: *"Que se incluya en los informes mensuales de la Comisión permanente de Sugerencias y Reclamaciones los datos recogidos por la AppValència, incrementando de esta manera los canales de abastecimiento de datos del citado informe y haciendo que los resultados del mismo sean más cercanos a la realidad de la ciudad"*.

Se incorporan al presente expediente un “Listado de Peticiones” en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una “Relación de Sugerencias y Recomendaciones” recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2023 (Anexo I).

2. ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2023 al 31/12/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	2.454	1.599	53,47%
Sugerencia	11.070	13.452	-17,71%
Síndic	462	527	-12,33%
Defensor	65	65	0,00%
Otras	34	40	-15,00%
Total:	14.085	15.683	-10,19%

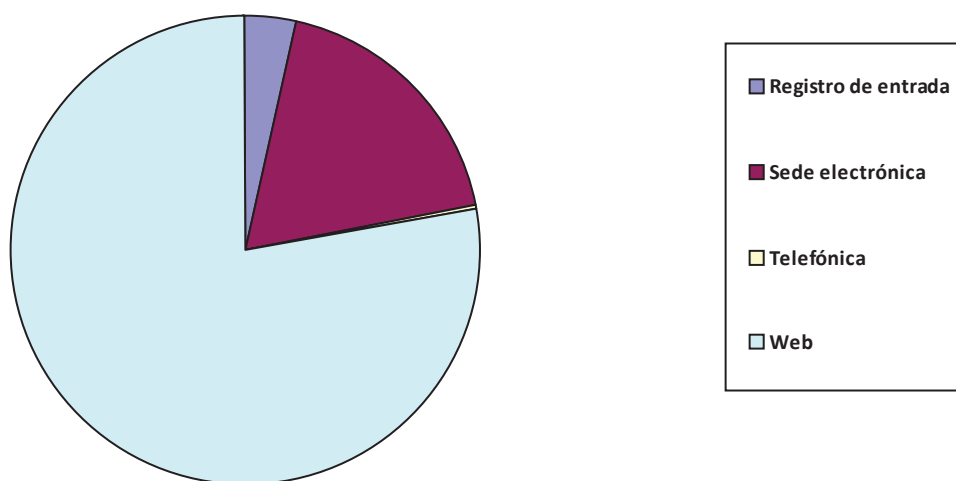
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	178	169	5,33%
Recomendación/Sugerencia	96	119	-19,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	188	239	-21,34%
Defensor			
Inicio	23	21	9,52%
Recomendación/Sugerencia	0	3	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	42	41	2,44%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	496	303	63,70%
Sede electrónica	2.588	1.954	32,45%
Telefónica	48	180	-73,33%
Web	10.953	13.246	-17,31%
Total:	14.085	15.683	-10,19%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	1.147
Febrero	1.066
Marzo	1.218
Abril	1.157
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	886
Septiembre	1.363
Octubre	1.449
Noviembre	1.146
Diciembre	828

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

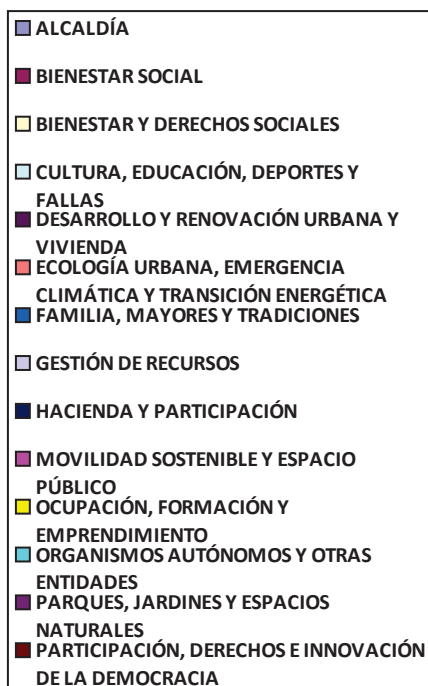
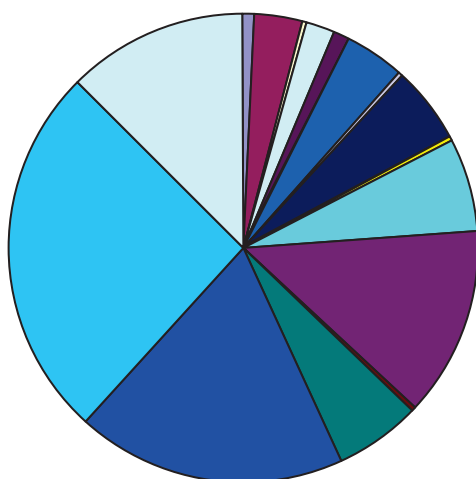
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	1.059	1000	59	59 (100,0%)
Febrero	1.114	1036	78	77 (98,7%)
Marzo	1.226	1172	54	54 (100,0%)

Abril	931	880	51	51 (100,0%)
Mayo	1.487	1416	71	71 (100,0%)
Junio	1.111	1059	52	52 (100,0%)
Julio	1.167	1117	50	49 (98,0%)
Agosto	924	881	43	43 (100,0%)
Septiembre	1.332	1279	53	53 (100,0%)
Octubre	1.674	1613	61	58 (95,1%)
Noviembre	1.130	1067	63	63 (100,0%)
Diciembre	1.002	952	50	50 (100,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	126	109	17	17 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	482	409	73	73 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	30	30	0	0 (-)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	283	255	28	28 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	9	9	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	14	13	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	759	681	78	78 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	10	10	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	922	890	32	31 (96,9%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	33	33	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	1.777	1645	132	132 (100,0%)
Total de Envíos	14.157	13472	685	680 (99,3%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	71	55	16	16 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	45	44	1	1 (100,0%)
TURISMO	5	5	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	477	404	73	73 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SERVICIOS SOCIALES	30	30	0	0 (-)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	212	189	23	23 (100,0%)
DEPORTES	25	24	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	46	42	4	4 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	9	9	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	9	9	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	150	145	5	5 (100,0%)
MAYORES	17	16	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	425	413	12	12 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	14	13	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	149	118	31	31 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	132	122	10	10 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	478	441	37	37 (100,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO	10	10	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	3	3	0	0 (-)

OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	9	9	0	0 (-)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	922	890	32	31 (96,9%)
--------------------------------	-----	-----	----	------------

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

DEVESA-ALBUFERA	13	12	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLAYAS	171	158	13	13 (100,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	2	2	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	17	17	0	0 (-)

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONIO	69	56	13	13 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	131	93	38	38 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	538	529	9	6 (66,7%)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	17	16	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	465	456	9	9 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2.072	2039	33	33 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	99	97	2	2 (100,0%)

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

COMERCIO Y MERCADOS	58	56	2	2 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	170	161	9	9 (100,0%)
MOVILIDAD	1.449	1423	26	26 (100,0%)

POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	9	9	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	1.138	1122	16	16 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	468	374	94	94 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	130	120	10	10 (100,0%)
VIVIENDA	41	29	12	12 (100,0%)

7. Envíos a Servicios y contestaciones por Área, Delegación y Servicio

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	55	46	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	2	1	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	3	3	0	0 (-)
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL	5	4	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	5	1	4	4 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓN	3	3	0	0 (-)
PROYECTOS EUROPEOS	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	36	35	1	1 (100,0%)
TURISMO				
TURISMO	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	126	109	17	17 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	472	400	72	72 (100,0%)
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)

DROGODEPENDENCIAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	482	409	73	73 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SERVICIOS SOCIALES				
CONCEJALÍA SERV. SOCIALES, VIVIENDA, PATRIMO	30	30	0	0 (-)
Subtotal de Área:	30	30	0	0 (-)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	73	70	3	3 (100,0%)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	15	15	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	88	69	19	19 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	36	35	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	25	24	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	46	42	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	283	255	28	28 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	138	94	44	44 (100,0%)
Subtotal de Área:	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
CONC.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,LIMPIEZA,JARD.	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	9	9	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	9	9	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	150	145	5	5 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	17	16	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR AN	6	3	3	3 (100,0%)

SANIDAD Y CONSUMO	419	410	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
CONCEJALÍA DE PERSONAL	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	14	13	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	64	41	23	23 (100,0%)
GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	16	16	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	16	15	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	26	20	6	6 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	78	70	8	8 (100,0%)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	45	43	2	2 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS	7	7	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	32	20	12	12 (100,0%)
REGISTRO Y POBLACIÓN	29	28	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	390	368	22	22 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	17	15	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	759	681	78	78 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
CONCEJALÍA ESPACIO PÚBLICO	10	10	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
CONCEJALÍA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				

EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	10	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	11	8	3	3 (100,0%)
EMIVASA	10	7	3	3 (100,0%)
EMT	242	236	6	6 (100,0%)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
FUNDACIÓN CEMAS	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	1	0	0 (-)
MARINA REAL	8	8	0	0 (-)
O.A. COSEJO AGRARIO	10	9	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	238	228	10	10 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	69	66	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	7	7	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	301	296	5	4 (80,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	16	15	1	1 (100,0%)
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	922	890	32	31 (96,9%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	13	12	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	10	10	0	0 (-)
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	158	146	12	12 (100,0%)
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
CONC. HACIENDA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE CI	14	14	0	0 (-)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2	2	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABI	15	15	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	33	33	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTRATACIÓN				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	33	29	4	4 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	36	27	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL	126	91	35	35 (100,0%)
SALUD LABORAL	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	538	529	9	6 (66,7%)
Subtotal de Área:	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	17	16	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	465	456	9	9 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2.072	2039	33	33 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	99	97	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	58	56	2	2 (100,0%)

ESPACIO PÚBLICO					
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	170	161	9	9 (100,0%)
MOVILIDAD					
MOVILIDAD	1.449	1423	26	26 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA					
POLICÍA LOCAL	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS					
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME		9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:		3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI		940	930	10	10 (100,0%)
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	41	38	3	3 (100,0%)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA		157	154	3	3 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES					
INSPECCIÓN MUNICIPAL	6	6	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	292	228	64	64 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	170	140	30	30 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	9	7	2	2 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	59	55	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	22	21	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	33	33	0	0 (-)
VIVIENDA					
VIVIENDA	41	29	12	12 (100,0%)
Subtotal de Área:		1.777	1645	132	32 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	2	7	0	0	0

PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA II	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	2	1	1	0	0
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	42	21	9	0	0
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	0	0	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
ACCIÓN CULTURAL	1	2	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	10	5	4	0	0
RECURSOS CULTURALES	1	0	0	0	0
DEPORTES	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN	0	1	3	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	8	20	16	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	2	2	1	0	0
MAYORES	1	0	0	0	0
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	3	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	6	1	2	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CONCEJALÍA DE PERSONAL	1	0	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	13	10	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	0	0	0	0
TESORERÍA	2	3	1	0	0
DESCENTRALIZACIÓN	3	4	1	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	2	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	5	5	2	0	0

REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	1	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	10	8	4	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	2	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	1	2	0	0
EMIVASA	2	0	1	0	0
EMT	2	1	3	0	0
O.A. COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	3	4	3	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	2	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	1	2	1	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
PARQUES Y JARDINES	21	4	5	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	6	4	2	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	10	2	0	0	0
PATRIMONIO	2	1	1	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	8	1	0	0	0
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	0	1	0	0	0
PERSONAL	13	14	8	0	0
SALUD LABORAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	4	0	2	0	3
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	2	4	3	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	17	3	13	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	1	0	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					

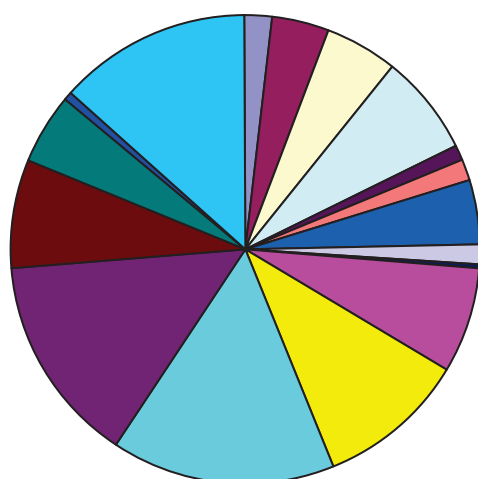
COMERCIO Y MERCADOS	0	1	1	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	4	0	5	0	0
MOVILIDAD	5	9	12	0	0
POLICÍA LOCAL	17	10	36	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	5	3	2	0	0
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	1	0	0
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	2	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	18	13	33	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	16	10	4	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	0	1	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	3	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
VIVIENDA	10	1	1	0	0
Total de Envíos	302	189	189	0	5

Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	268	339	-20,94%
Atención Personal Municipal	560	603	-7,13%
Contaminación acústica	680	813	-16,36%
Covid-19	0	5	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	992	1.017	-2,46%
Distinto ámbito competencial	167	171	-2,34%
Eventos	170	168	1,19%
Organismos autónomos	661	741	-10,80%
Otros	170	410	-58,54%
Política lingüística	36	31	16,13%
Señalización viaria	1.020	1.187	-14,07%
Servicios de jardinería	1.468	1.742	-15,73%
Servicios de limpieza en la vía pública	2.150	2.279	-5,66%
Servicios prestados en vía pública	2.023	2.294	-11,81%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	1.058	1.077	-1,76%
Tramitación administrativa	692	477	45,07%
Tributación municipal y sanciones	97	145	-33,10%
Vía pública reparación de deficiencias	1.873	2.184	-14,24%

Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ Organismos autónomos
■ Otros
■ Política lingüística
■ Señalización viaria
■ Servicios de jardinería
■ Servicios de limpieza en la vía pública
■ Servicios prestados en vía pública
■ Sugerencias para la mejora de la ciudad
■ Tramitación administrativa
■ Tributación municipal y sanciones
■ Vía pública reparación de deficiencias

9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	198
Felicitaciones por organización de eventos	3
Personal municipal	67

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	31
Atención personal de Servicios Sociales	68
Centros deportivos	5
Centros educativos	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	61
Gestión tributaria	5
Información y Registro	58
Museos	7
Otras	20
Padrón	297

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	313
Aire Acondicionado particulares	26
Aviones	9
Botellón	41
Casales falleros	31
Entre particulares vecinales	49
Eventos públicos	20
Mesas y sillas	19
Molestias servicios de limpieza	59
Obras privadas	10
Por Obras municipales	27
Tráfico rodado	76

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	8
Antenas	1
Bibliotecas	15
Cheque Escolar	9
Cumplimiento de Ordenanzas	55
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	568
Disconformidad con proyectos urbanísticos	59
Empleo - demandas	2
Horarios atención al público	7
Museos incidencias	6
Obras municipales	71
Obras no municipales	56
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	22
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	55
Servicios Sociales	39
Subvenciones o ayudas	18

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	10
Otra administración o institución	157

Eventos

Carreras Populares	24
Conciertos	17
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	13
Eventos organizados por el Ayuntamiento	17
Fallas	99

Organismos autónomos

AUMSA	9
Consell Agrari Municipal	3
EMIVASA	2
EMT-incidencias	204

EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	2
Fundación Deportiva Municipal	165
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	38
Marina Real	6
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	223
Palau de la Música i Congressos	1
Universidad Popular	7

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	103
Otros	66
Toros	1

Política lingüística

Castellano	18
Valenciano	18

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	225
Carril bici	125
Estaciones Valenbisi	23
Semáforos	118
Señalización horizontal	248
Señalización vertical	201
Zona Azul	36
Zona naranja	44

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	1.063
Poda de árboles	405

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	332
Contenedores deficiente estado	158
Deficiente limpieza en la vía pública	909

Excrementos animales domésticos	95
Reciclaje de residuos	18
Recogida de enseres en la vía pública	86
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	194
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	239
Vehículos abandonados	119

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	68
Gorrillas	30
Indigentes	184
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.321
Medidas contra excrementos animales domésticos	37
Plagas	343
Playas incidencias	34
Valenbisi	6

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	141
Ciclistas molestias	30
Demanda de parques y jardines	78
Desperfectos en patrimonio histórico	17
Página web	32
Sede electrónica	17
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	8
Sugerencias indeterminadas	17
Sugerencias para la mejora de la circulación	244
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	439
Sugerencias sobre denominación de calles	16
WC públicos	19

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	263
Tardanza en resolución de expedientes	429

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	17
Infracciones urbanísticas	1
Multas	44
Tributos IAE	4
Tributos IBI	14
Tributos IVTM	17

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	364
Alumbrado	414
Bache en calzada	720
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	266
Fuentes ornamentales	17
Supresión de barreras arquitectónicas	92

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	803	1.064	-24,53%
02. L'Eixample	661	853	-22,51%
03. Extramurs	900	1.056	-14,77%
04. Campanar	693	585	18,46%
05. La Saïdia	645	611	5,56%
06. El Pla del Real	539	716	-24,72%
07. L'Olivereta	555	849	-34,63%
08. Patraix	785	909	-13,64%
09. Jesús	567	711	-20,25%
10. Quatre Carreres	1.167	1.228	-4,97%
11. Poblats Marítims	977	1.020	-4,22%
12. Camins al Grau	704	750	-6,13%
13. Algirós	515	632	-18,51%
14. Benimaclet	381	393	-3,05%
15. Rascanya	477	499	-4,41%
16. Benicalap	454	598	-24,08%
17. Pobles del Nord	90	126	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	208	180	15,56%
19. Pobles del Sud	373	372	,27%
20. Fora de València	8	0	#¡Div/0!
En Dependencias Municipales	1.086	714	52,10%
No consta distrito	1.497	1.817	-17,61%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	138
1.2. La Xerea	131

1.3. El Carme	147
1.4. El Pilar	80
1.5. El Mercat	114
1.6. Sant Francesc	193
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	415
2.2. El Pla del Remei	131
2.3. Gran Via	115
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	122
3.2. La Roqueta	103
3.3. La Petxina	302
3.4. Arrancapins	373
04. Campanar	
4.1. Campanar	263
4.2. Les Tendetes	127
4.3. El Calvari	67
4.4. Sant Pau	236
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	188
5.2. Morvedre	99
5.3. Trinitat	184
5.4. Tormos	104
5.5. Sant Antoni	70
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	113
6.2. Mestalla	324
6.3. Jaume Roig	49
6.4. Ciutat Universitària	53
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	233

7.2. Soternes	59
7.3. Tres Forques	182
7.4. La Fontsanta	32
7.5. La Llum	49
08. Patraix	
8.1. Patraix	348
8.2. Sant Isidre	107
8.3. Vara de Quart	100
8.4. Safranar	177
8.5. Favara	53
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	109
9.3. La Creu Coberta	60
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	85
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	224
10.2. En Corts	182
10.3. Malilla	419
10.4. Fonteta de Sant Lluís	42
10.5. Na Rovella	82
10.6. La Punta	70
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	148
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	180
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	314
11.3. La Malva-rosa	305
11.4. Beteró	91
11.5. Natzaret	87
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora	198
12.2. Albors	128
12.3. La Creu del Grau	145
12.4. Camí Fondo	51
12.5. Penya-roja	182
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	88
13.2. Ciutat Jardí	178
13.3. L'Amistat	75
13.4. La Bega Baixa	106
13.5. La Carrasca	68
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	329
14.2. Camí de Vera	52
15. Rascanya	
15.1. Orriols	136
15.2. Torrefiel	213
15.3. Sant Llorenç	128
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	413
16.2. Ciutat Fallera	41
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	7
17.3. Carpesa	5
17.4. Cases de Bàrcena	3
17.5. Mauella	6
17.6. Massarrojos	47
17.7. Borbotó	12
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	151

18.2. Beniferri	57
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	27
19.2. El Castellar-l'Oliverar	49
19.3. Pinedo	50
19.4. El Saler	34
19.5. El Palmar	20
19.6. El Perellonet	69
19.7. La Torre	54
19.8. Faitanar	70
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	8
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	1.086
No consta distrito	
No consta barrio	1.497



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

1. Tabla de peticiones según tipo.

Las peticiones que tienen entrada a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias pueden ser de los tipos siguientes:

a) **Queja o reclamación:** puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección. Se presentan por Registro de Entrada (presencialmente o a través de la sede electrónica) y cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya, por ejemplo, si presenta una instancia en la que se queja del mal estado de la acera y de la falta de limpieza de la calle, se contabilizan como dos peticiones.

b) **Sugerencias:** cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal. Se presentan por Registro de entrada y, fundamentalmente, a través del formulario de sugerencias de la web municipal, que no requiere de certificado digital para su presentación. Al igual que las quejas, cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya.

c) Escritos recibidos del **Defensor del Pueblo** (resoluciones de inicio, recomendaciones, otros)

d) Escritos recibidos del **Síndic de Greuges** (resoluciones de inicio, recomendaciones, otros)

e) **Otras.** Tipo residual por si hay instancias indeterminadas.

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anual anterior se efectuó respecto al periodo 01/01/2022 al 31/12/2022.

TIPO	AÑO 2022	AÑO 2023	Variación Interanual 2022- 2023
QUEJA	1.599	2.454	53,47%
SUGERENCIA	13.452	11.070	-17,71%
SÍNDIC	527	462	-12,33%
DEFENSOR	65	65	0,00%
OTRAS	40	34	-15,00%
TOTAL	15.683	14.085	-10,19%



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecto al año anterior, se experimenta un decremento total del -10,19%. Principalmente obedece al descenso en el número de sugerencias que desciende un -17.71%, ya que el número de quejas aumenta un 53,47%.

En cuanto a los escritos presentados por el Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo, se realiza el siguiente desglose según tipo:

SÍNDIC	AÑO 2022	AÑO 2023
INICIO	169	178
RECOMENDACIÓN	119	96
OTROS (cierres, requerimientos...)	239	188
DEFENSOR		
INICIO	21	23
RECOMENDACIÓN	3	0
OTROS (cierres, requerimientos...)	41	42

2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros)

b) Sede electrónica (con certificado digital): por esta también puede entrar cualquier de las peticiones señaladas en el apartado a).

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web (sin certificado digital): por este canal pueden entrar sugerencias.



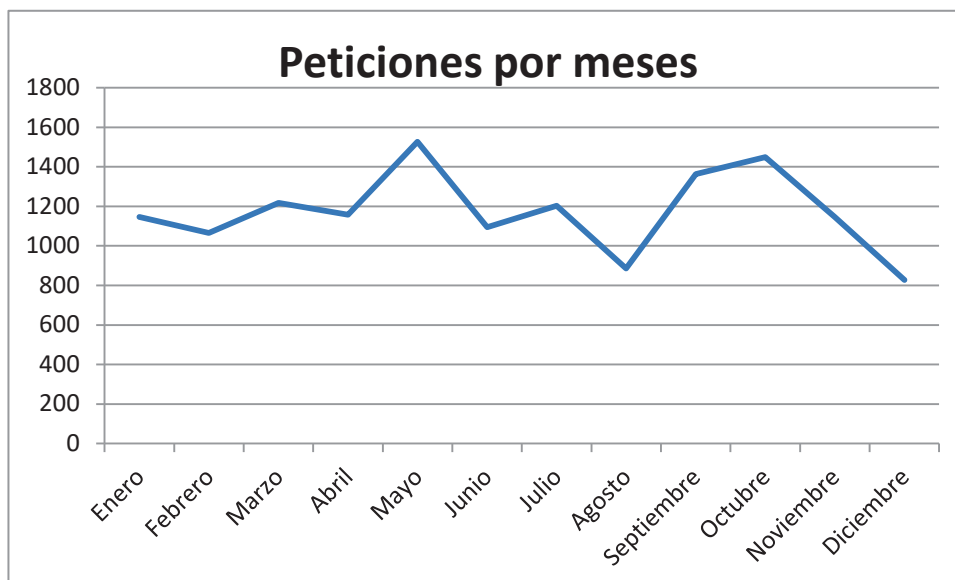
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2022	AÑO 2023
REGISTRO ENTRADA	303	496
SEDE ELECTRÓNICA	1.954	2.588
TELEFÓNICA	180	48
WEB	13.246	10.953
TOTAL	15.683	14.085

Es destacable el incremento, respecto al año anterior, de las peticiones recibidas por Sede Electrónica (+32,45%) y el descenso de las sugerencias recibidas por la web (-17,31%), consecuencia de la mayor utilización por parte de la ciudadanía de los certificados electrónicos de firma digital. Las entradas a través del formulario de sugerencias de la web continúan siendo las más numerosas constituyendo el 84,46% de las peticiones en 2022 y el 77,76% de las peticiones en 2023.

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.



Los meses de mayo y octubre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.527 y 1.449 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son diciembre y agosto con 828 y 886 respectivamente.

La media mensual de peticiones recibidas es de 1.174.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa al servicio de una determinada petición de actuación sin que se exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho a los Servicios distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se son solicitudes de informe. También da cuenta de cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

Como ya se ha visto en la introducción durante 2023 se han realizado cambios en la organización municipal, por lo que en los datos encontramos datos de las anteriores áreas y de las actuales, como se puede ver con detalle en la tabla 5 del informe

Respecto a la organización municipal actual (en negrita en la Estadística de peticiones).

Las Áreas que ha contestado el 100% de las peticiones de informe son:

- **Alcaldía**
- **Bienestar social**
- **Cultura Educación y deportes**
- **Familia, Mayores y Tradiciones**
- **Hacienda y Participación.**
- **Parques, Jardines y Espacios Naturales.**
- **Residuos, Mejora Climática y Gestión del agua.**
- **Urbanismo y Vivienda.**

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- **Seguridad y Movilidad.**
- **Patrimonio, Recursos Humanos y Técnicos.**



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Entre las Delegaciones que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

- Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales
- Alcaldía
- Cementerios y Servicios Funerarios
- Ciclo Integral del Agua
- Comercio y Mercados
- Control Administrativo
- Deportes
- Devesa Albufera
- Educación
- Espacio Público
- Fiestas y Tradiciones
- Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras
- Hacienda y Presupuestos
- Innovación, Tecnología, Agenda Digital y Captación de Inversiones
- Licencias Urbanísticas-Actividades
- Limpieza y Recogida de Residuos
- Mayores
- Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética
- Movilidad
- Parques y Jardines
- Patrimonio
- Pedanías, Participación y Acción Vecinal
- Planificación y Gestión Urbana
- Playas
- Recursos Humanos
- Sanidad y Consumo
- Servicios Sociales
- Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía
- Vivienda



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Especial mención a la Delegación de Licencias Urbanísticas- Actividades que ha contestado al 100% de las solicitudes de informes, habiendo recibido 94 solicitudes y a la Delegación de Servicios Sociales que ha contestado al 100% de las solicitudes de informes, habiendo recibido 73 solicitudes.

Las Delegaciones que han contestado entre el 90 y 99% de las peticiones:

- Policía Local (98,4%).

Las Delegaciones que han contestado menos de un 90% de las peticiones:

- Servicios Centrales Técnicos (66,7%).

7. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

- | | |
|---|--|
| • Alcaldía | • Deportes |
| • Protección de datos personales | • Educación |
| • Secretaria de Área II | • Fiestas y Tradiciones |
| • Secretaria General / Secretaria General y del Pleno | • Mayores |
| • Tecnologías de la Información y la Comunicación | • Sanidad y Consumo |
| • Bienestar Social e Integración / Drogodependencias | • Gestión de Emisiones y Recaudación |
| • Acción Cultural | • Gestión Tributaria Específica-Actividades E. |
| • Patrimonio Histórico y Artístico | • Gestión Tributaria Específica-Catastral |
| • Recursos Culturales | • Gestión Tributaria Integral GTI |
| | • Tesorería |
| | • Descentralización y Participación Ciudadana |
| | • Registro y Población |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Sociedad de la Información, Transparencia
- Devesa Albufera
- Parques y jardines
- Central del Procedimiento Sancionador
- Patrimonio
- Responsabilidad Patrimonial
- Personal
- Salud Laboral
- Cementerios y Servicios Funerarios
- Ciclo Integral del Agua
- Limpieza y Recogida de Residuos
- Mejora Climática
- Comercio y Mercados
- Ocupación del Dominio Público
- Movilidad
- Obras y Mantenimiento de Infraestructuras
- Licencias de Actividades
- Licencias Urbanísticas
- Asesoramiento Urbanístico
- Disciplina Urbanística
- Gestión de Centro Histórico
- Planeamiento
- Vivienda

Servicios que han contestado entre el 90 y el 99% de las solicitudes de informe:

- Policía Local (98,4% de 64 solicitudes de informe).

Servicios que han contestado menos del 90% de las solicitudes de informe:

- Arquitectura y S. C. T. (66,7% de 9 solicitudes de informe).



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

8. Tabla de peticiones por tema.

En esta tabla se detalla el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo distribuido por los temas que aparecen tanto en la web cómo en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica).

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

TEMA	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2022
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	2.150	2.279
Servicios Prestados en la Vía Pública	2.023	2.294
Vía pública reparación de deficiencias	1.873	2.184
Servicios de Jardinería	1.468	1.742
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	1.058	1.077
Señalización Viaria	1.020	1.187
Discrepancias con actuaciones municipales	992	1.017

Los 7 temas que destacamos con mayor número de peticiones coinciden con los del año 2022, aunque no en el mismo orden, como puede apreciarse en la tabla.

La variación más relevante en los datos referidos al TEMA de las peticiones presentadas son las que se refieren al de “Tramitación Administrativa” que se incrementa en un 45,07% respecto al ejercicio anterior.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Tabla de peticiones por tema y subtema.

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más han preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

SUBTEMA	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2022
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.321	1.487
Parques y jardines deficiencias	1.063	1.143
Deficiente limpieza en la vía pública	909	924
Bache en calzada	720	813
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	568	510
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	439	452
Tardanza en resolución de expedientes	429	263
Alumbrado	414	517
Poda de árboles	405	598
Alcantarillado	364	384
Plagas	343	416
Contenedores cambio de ubicación	332	393
Actividades molestias y denuncias	313	375
Padrón	297	346



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

En cuanto a los SUBTEMAS, de las peticiones presentadas en el año 2023, respecto al año anterior, coinciden, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa. La única diferencia es que, entre estos 14 que destacamos, por ser los que mayor número de peticiones incluyen, este año se incluye el subtema de “Tardanza en resolución de expedientes” que ha experimentado un incremento apreciable, quedando fuera de la tabla el subtema “Deterioro, demanda y sustitución de mobiliario urbano”

10. Tabla de peticiones por distrito.

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

DISTRITO	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2022
10. Quatre Carreres	1.167	1.228
11. Poblats Marítims	977	1.020
03. Extramurs	900	1.056
01. Ciutat Vella	803	1.064
08. Patraix	785	909

En cuanto a los DISTRITOS, de las peticiones presentadas en el año 2023, respecto al año anterior, coinciden los distritos con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

BARRIO	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2022
Malilla	419	428
Russafa	415	578
Benicalap (Benicalap)	413	512
Arrancapins (Extramurs)	373	493
Patraix (Patraix)	348	509

En cuanto a los BARRIOS, de las peticiones presentadas en el año 2023, respecto al año anterior, coinciden los barrios con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa.

11. Tabla de Incidencias de vía Pública WEB y APPVALÈNCIA.

Se adjunta tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y APPValència correspondientes al período del 1/01/2023 a 31/01/2023.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Fechas: 01/01/2023 - 31/12/2023

Registradas por:	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
APP	1.433	1.085	1.458	1.240	1.670	1.378	1.370	980	1.591	1.862	1.480	1.027	16.574
WEB	1.973	1.627	2.209	2.341	2.343	2.356	2.844	2.497	2.890	2.914	2.713	2.021	28.728

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	303	157	226	237	363	213	262	202	390	374	286	138	3.151
Ser. Jardineria - Res.APP	224	109	170	166	284	160	183	142	272	259	198	91	2.258
Ser. Jardineria - Desde Web	141	59	102	109	148	80	108	104	163	211	144	56	1.425
Ser. Jardineria - Res.Web	104	50	81	89	113	53	64	73	123	156	98	38	1.042
Ser. Movilidad - Desde APP	95	90	100	91	131	83	57	56	97	101	83	69	1.053
Ser. Movilidad - Res.APP	61	44	38	36	70	64	37	19	52	49	45	36	551
Ser. Movilidad - Desde Web	21	12	28	26	25	23	19	23	30	31	31	18	287
Ser. Movilidad - Res.Web	9	7	11	11	10	19	12	8	14	14	12	5	132
Ser. Sanidad - Desde APP	46	21	27	59	71	106	103	62	53	83	27	26	684
Ser. Sanidad - Res.APP	45	20	27	58	71	106	102	60	52	83	26	25	675
Ser. Sanidad - Desde Web	17	12	21	33	43	76	80	40	43	43	37	9	454
Ser. Sanidad - Res.Web	17	12	21	33	43	74	80	37	41	43	36	9	446
Ser. Alumbrado - Desde APP	185	158	182	111	96	101	102	102	195	219	188	121	1.760
Ser. Alumbrado - Res.APP	178	149	173	108	91	98	99	95	174	169	154	92	1.580
Ser. Alumbrado - Desde Web	91	58	77	27	29	29	29	47	115	104	82	61	749
Ser. Alumbrado - Res.Web	87	58	69	26	29	28	28	41	98	66	71	42	643
Ser. Limpieza - Desde APP	432	301	494	408	523	498	547	340	472	653	553	405	5.626
Ser. Limpieza - Res.APP	333	240	404	326	443	384	411	242	366	477	406	281	4.313
Ser. Limpieza - Desde Web	1.689	1.467	1.963	2.137	2.072	2.126	2.594	2.269	2.512	2.507	2.401	1.864	25.601
Ser. Limpieza - Res.Web	1.166	979	1.264	1.377	1.440	1.522	1.813	1.639	1.698	1.667	1.716	1.287	17.568
Por email - Desde APP	372	356	426	332	484	376	299	217	380	430	342	266	4.280
Por email - Desde Web	14	19	18	9	26	22	14	14	27	18	18	13	212
Teléfono 010 - Desde APP	-	2	3	2	2	1	-	1	4	2	1	2	20
Teléfono 010 - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-	-	-	-	-	-	2	1	-	1	-	-	4
Recogida de enseres - Res.APP	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2
Recogida de enseres - Desde Web	1.601	1.399	1.818	2.011	1.948	2.001	2.427	2.129	2.361	2.336	2.214	1.754	23.999
Recogida de enseres - Res.Web	1.100	930	1.149	1.267	1.343	1.418	1.706	1.535	1.583	1.536	1.594	1.203	16.364

Total	3.406	2.712	3.667	3.581	4.013	3.734	4.214	3.477	4.481	4.776	4.193	3.048	45.302
Resueltas	2.224	1.668	2.258	2.230	2.594	2.508	2.829	2.356	2.890	2.983	2.762	1.906	29.208