



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ  
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

# INFORME ANUAL 2023

De la Comissió Permanent  
Especial de Suggeriments i  
Reclamacions



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



## **AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

**SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I  
SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS**

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

### **INFORME ANUAL 2023**

#### **ÍNDEX:**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ.</b>
<b>2</b>	<b>INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.</b>
<b>3</b>	<b>ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.</b>



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual del qual haurà de donar-se compte a la Comissió Especial de Suggerències i Reclamacions, i posteriorment elevar-se al Ple de l'Ajuntament perquè en prengueu coneixement.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2023. Enguany els veïns i veïnes de la ciutat de València han anat reduint el nombre de peticions dirigides a l'Oficina, passant el total de les mateixes de 15.683 a la xifra de 14.085, la qual cosa implica una disminució de peticions del -10,19% . Del total de les peticions, augmenta el nombre de queixes que han passat de 1.599 a 2.454, i descendix el nombre de suggeriments passant de 13.452 a 11.070.

Pel que fa al canal d'entrada, augmenten un 63,70%, les presentades per Registre d'Entrada de manera presencial i un 32,45% les que es realitzen per Seu Electrònica. Disminuïxen les peticions que es presenten a través de la web en un 10,19% i les rebudes telefònicament que passen de 180 a 48.

Durant l'any 2023 i després de la constitució de la nova corporació, ha sigut necessari adaptar la base de dades ACCES de la qual s'extrauen les dades per a elaborar els informes, a la nova estructura de govern, modificant-se les Àrees i Delegacions, així com l'adscripció dels Servicis municipals, ja que alguns d'ells van canviar de denominació, uns altres es van fusionar i altres es van crear nous. Per tot això, en el present informe, adaptat ja a la nova estructura, apareixen algunes dades referides a l'estructura anterior. Per a facilitar la lectura, l'anàlisi de les taules 5, 6, i 7 es realitza sobre l'organització actual que en l'Estadística de Peticions s'ha marcat en negreta.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Amb l'objectiu d'oferir la màxima informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, i continuant amb les millores introduïdes en informes anteriors, s'ha elaborat documentació addicional al present informe. S'han realitzat gràfics que oferixen la informació d'una manera més visual, i s'extrauen de les reclamacions i suggeriments, per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. Addicionalment, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte. A més, i com es realitza en els informes mensuals, amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora la informació en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet treballar amb documentació reutilitzable. Tota esta informació es publica en el portal de dades obertes ([www.valencia.es/dadesobertes](http://www.valencia.es/dadesobertes)) juntament amb l'informe del període ([www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control](http://www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control)) perquè els ciutadans puguen accedir a ella.

S'incorpora a l'informe anual les incidències de via pública WEB i APPValència, ja que el 3 de maig de 2021 es va acordar per la Comissió Permanent Especial de Suggeriments, Queixes i Reclamacions: "*Que s'incloga en els informes mensuals de la Comissió permanent de Suggeriments i Reclamacions les dades arreplegades per la AppValència, incrementant d'esta manera els canals de proveïment de dades del citat informe i fent que els resultats del mateix siguen més pròxims a la realitat de la ciutat*".

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggeriments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2023 (Annex I).

## 2. ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

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

### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	2.454	1.599	53,47%
Suggeriment	11.070	13.452	-17,71%
Síndic	462	527	-12,33%
Defensor	65	65	0,00%
Altres	34	40	-15,00%
Total:	14.085	15.683	-10,2%

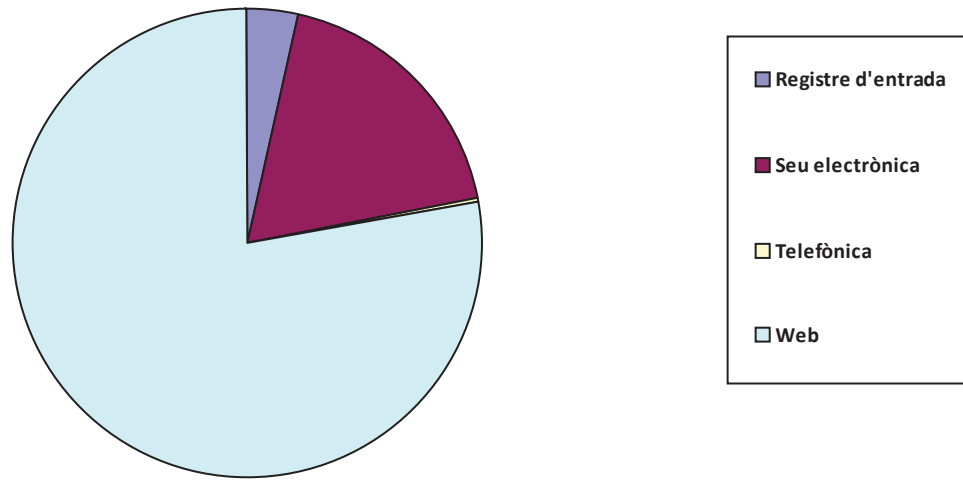
### Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	178	169	5,33%
Recomanació/Suggeriment	96	119	-19,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	188	239	-21,34%
<b>Defensor</b>			
Inici	23	21	9,52%
Recomanació/Suggeriment	0	3	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	42	41	2,44%

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	496	303	63,70%
Seu electrònica	2.588	1.954	32,45%
Telefònica	48	180	-73,33%
Web	10.953	13.246	-17,31%
Total:	14.085	15.683	-10,2%

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Gener .....	1.147
Febrer .....	1.066
Març .....	1.218
Abril .....	1.157
Maig .....	1.527
Juny .....	1.095
Juliol .....	1.203
Agost .....	886
Setembre .....	1.363
Octubre .....	1.449
Novembre .....	1.146
Desembre .....	828

### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

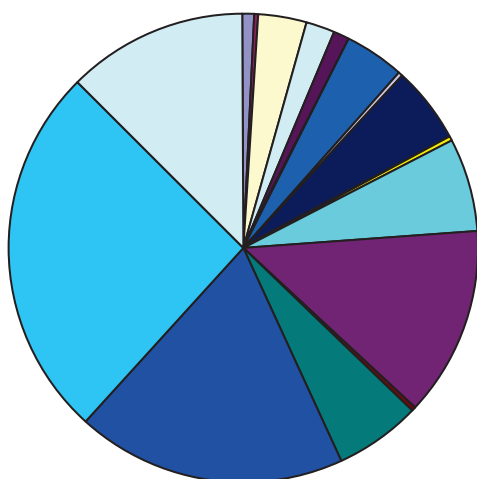
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener .....	1.059	1000	59	59 (100,0%)
Febrer .....	1.114	1036	78	77 (98,7%)
Març .....	1.226	1172	54	54 (100,0%)

Abril .....	931	880	51	51 (100,0%)
Maig .....	1.487	1416	71	71 (100,0%)
Juny .....	1.111	1059	52	52 (100,0%)
Juliol .....	1.167	1117	50	49 (98,0%)
Agost .....	924	881	43	43 (100,0%)
Setembre .....	1.332	1279	53	53 (100,0%)
Octubre .....	1.674	1613	61	58 (95,1%)
Novembre .....	1.130	1067	63	63 (100,0%)
Desembre .....	1.002	952	50	50 (100,0%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b> .....	126	109	17	17 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b> .....	30	30	0	0 (-)
<b>BENESTAR SOCIAL</b> .....	482	409	73	73 (100,0%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES</b> .....	283	255	28	28 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b> .....	138	94	44	44 (100,0%)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE</b> .....	9	9	0	0 (-)
<b>FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS</b> .....	601	583	18	18 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b> .....	14	13	1	1 (100,0%)
<b>HISENDA I PARTICIPACIÓ</b> .....	759	681	78	78 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b> .....	13	13	0	0 (-)
<b>OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA</b> .....	10	10	0	0 (-)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b> .....	922	890	32	31 (96,9%)
<b>PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS</b> .....	1.858	1814	44	44 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b> .....	33	33	0	0 (-)
<b>PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS</b> .....	803	731	72	69 (95,8%)
<b>RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA</b> .....	2.653	2608	45	45 (100,0%)
<b>SEGURETAT I MOBILITAT</b> .....	3.646	3545	101	100 (99,0%)
<b>URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES</b> .....	1.777	1645	132	132 (100,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>14.157</b>	<b>13472</b>	<b>685</b>	<b>680 (99,3%)</b>

## Distribució per Àrees



■	ALCALDIA
■	BENESTAR I DRETS SOCIALS
■	BENESTAR SOCIAL
■	CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
■	DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
■	ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
■	FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
■	GESTIÓ DE RECURSOS
■	HISENDA I PARTICIPACIÓ
■	MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
■	OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
■	ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
■	PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
■	PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA



## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
ALCALDIA .....	71	55	16	16 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS ....	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	45	44	1	1 (100,0%)
TURISME .....	5	5	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
SERVICIS SOCIALS .....	30	30	0	0 (-)
<b>BENESTAR SOCIAL</b>				
IGUALTAT .....	5	5	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	477	404	73	73 (100,0%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES</b>				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	212	189	23	23 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	46	42	4	4 (100,0%)
ESPORTS .....	25	24	1	1 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	138	94	44	44 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	9	9	0	0 (-)
<b>FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS</b>				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA .....	9	9	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS .....	150	145	5	5 (100,0%)
MAJORS .....	17	16	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM .....	425	413	12	12 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	14	13	1	1 (100,0%)
<b>HISENDA I PARTICIPACIÓ</b>				
HISENDA I PRESSUPOSTOS .....	149	118	31	31 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL .....	132	122	10	10 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	478	441	37	37 (100,0%)

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC .....	10	10	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	3	3	0	0 (-)

OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA

EMPRENEDORIA .....	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ .....	9	9	0	0 (-)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	922	890	32	31 (96,9%)
---------------------------------	-----	-----	----	------------

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

DEVESA-ALBUFERA .....	13	12	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS .....	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLATGES .....	171	158	13	13 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	2	2	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	17	17	0	0 (-)

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

CONTRACTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONI .....	69	56	13	13 (100,0%)
RECURSOS HUMANS .....	131	93	38	38 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	538	529	9	6 (66,7%)

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	17	16	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	465	456	9	9 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	99	97	2	2 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	2.072	2039	33	33 (100,0%)

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I MERCATS .....	58	56	2	2 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC .....	170	161	9	9 (100,0%)
MOBILITAT .....	1.449	1423	26	26 (100,0%)

POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA .....	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS .....	9	9	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU .....	1.138	1122	16	16 (100,0%)
HABITATGE .....	41	29	12	12 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS .....	468	374	94	94 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	130	120	10	10 (100,0%)

## 7. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servici

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	55	46	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROTOCOL .....	3	3	0	0 (-)
SECRETARIA D'AREA II .....	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL. ....	5	4	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	5	1	4	4 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ .....	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT .....	5	5	0	0 (-)
INNOVACIÓ .....	3	3	0	0 (-)
PROJECTES EUROPEUS .....	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	36	35	1	1 (100,0%)
TURISME				
TURISME .....	5	5	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	126	109	17 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SERVICIS SOCIALS				
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	30	30	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	30	30	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				

IGUALTAT .....	5	5	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ADDICCIONS .....	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	472	400	72	72 (100,0%)
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	482	409	73	73 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL .....	73	70	3	3 (100,0%)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	15	15	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	88	69	19	19 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	36	35	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ .....	46	42	4	4 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS .....	25	24	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	283	255	28	28 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	138	94	44	44 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	138	94	44	44 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
REG.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,NETEJA,JARD.SO	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	9	9	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA .....	9	9	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS .....	150	145	5	5 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS .....	17	16	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	6	3	3	3 (100,0%)

SANITAT I CONSUM .....	419	410	9	9 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	601	583	18	18 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
REGIDORIA DE PERSONAL .....	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	14	13	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	64	41	23	23 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	16	16	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI .....	16	15	1	1 (100,0%)
TRESORERIA .....	26	20	6	6 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ .....	78	70	8	8 (100,0%)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	45	43	2	2 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA .....	2	2	0	0 (-)
PEDANIES .....	7	7	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....	32	20	12	12 (100,0%)
REGISTRE I POBLACIÓ .....	29	28	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	390	368	22	22 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	17	15	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	759	681	78	78 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC .....	10	10	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	13	13	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				

EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA .....	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ .....	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	10	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
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 (-)
FUNDACIÓ CEMAS .....	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	1	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	8	8	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI .....	10	9	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	238	228	10	10 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	69	66	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	7	7	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA ....	301	296	5	4 (80,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR .....	16	15	1	1 (100,0%)
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	922	890	32	31 (96,9%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA .....	13	12	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS .....	1.674	1644	30	30 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES .....	10	10	0	0 (-)
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	158	146	12	12 (100,0%)
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.858	1814	44	44 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
REG.D'HISENDA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE CIUTA	14	14	0	0 (-)

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA .....	2	2	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	15	15	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	33	33	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTRACTACIÓ				
CONTRACTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	64	52	12	12 (100,0%)
PATRIMONI				
PATRIMONI .....	33	29	4	4 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	36	27	9	9 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL .....	126	91	35	35 (100,0%)
SALUT LABORAL .....	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	538	529	9	6 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	803	731	72	69 (95,8%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	17	16	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	465	456	9	9 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA .....	99	97	2	2 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	2.072	2039	33	33 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2.653	2608	45	45 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS .....	58	56	2	2 (100,0%)

ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	170	161	9	9 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT .....	1.449	1423	26	26 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL .....	1.960	1896	64	63 (98,4%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3.646	3545	101	100 (99,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	940	930	10	10 (100,0%)
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	41	38	3	3 (100,0%)
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA .....	157	154	3	3 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE .....	41	29	12	12 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
INSPECCIÓ MUNICIPAL .....	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS .....	292	228	64	64 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES .....	170	140	30	30 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC .....	9	7	2	2 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	59	55	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
PLANEJAMENT .....	22	21	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	33	33	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1.777	1645	132	32 (100,0%)

## Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA .....	2	7	0	0	0



PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS .....	1	0	0	0	0
SECRETARIA D'AREA II .....	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL. ....	1	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	2	1	1	0	0
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	0	1	0	0	0
<b>BENESTAR SOCIAL</b>					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	42	21	9	0	0
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	0	0	1	0	0
<b>CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....	1	2	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	10	5	4	0	0
RECURSOS CULTURALS .....	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ .....	0	1	3	0	0
ESPORTS .....	1	0	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	8	20	16	0	0
<b>FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS</b>					
FESTES I TRADICIONS .....	2	2	1	0	0
MAJORS .....	1	0	0	0	0
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	3	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM .....	6	1	2	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
REGIDORIA DE PERSONAL .....	1	0	0	0	0
<b>HISENDA I PARTICIPACIÓ</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	13	10	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	0	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI .....	1	0	0	0	0
TRESORERIA .....	2	3	1	0	0
DESCENTRALITZACIÓ .....	3	4	1	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	2	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	5	5	2	0	0

REGISTRE I POBLACIÓ .....	0	0	1	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	10	8	4	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	2	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA .....	0	1	2	0	0
EMIVASA .....	2	0	1	0	0
EMT .....	2	1	3	0	0
O.A. CONSELL AGRARI .....	1	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	3	4	3	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	0	2	1	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	1	2	1	0	1
O.A. UNIVERSITAT POPULAR .....	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
DEVESA-ALBUFERA .....	1	0	0	0	0
PARCS I JARDINS .....	21	4	5	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	6	4	2	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	10	2	0	0	0
PATRIMONI .....	2	1	1	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	8	1	0	0	0
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	0	1	0	0	0
PERSONAL .....	13	14	8	0	0
SALUT LABORAL .....	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	4	0	2	0	3
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	1	0	0	0	0
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	2	4	3	0	0
MILLORA CLIMÀTICA .....	1	0	1	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	17	3	13	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					

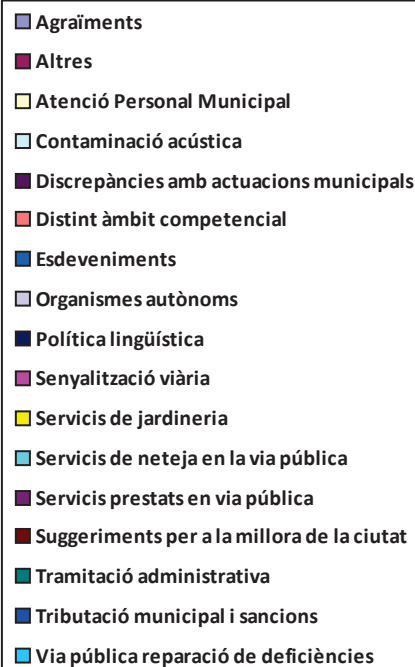
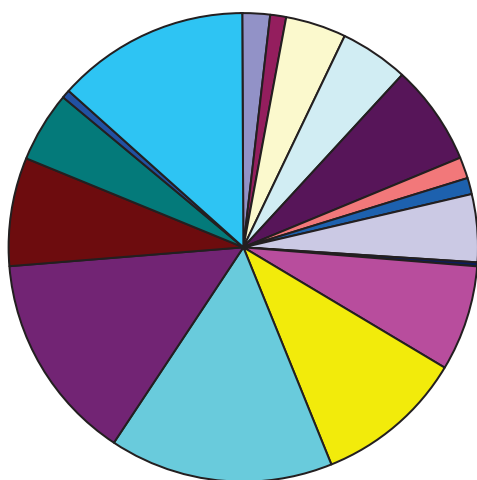
COMERÇ I MERCATS .....	0	1	1	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	4	0	5	0	0
MOBILITAT .....	5	9	12	0	0
POLICIA LOCAL .....	17	10	36	0	1
<b>URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES</b>					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	5	3	2	0	0
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	1	1	1	0	0
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	2	0	1	0	0
HABITATGE .....	10	1	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS .....	18	13	33	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES .....	16	10	4	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC .....	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	0	1	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	3	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	302	189	189	0	5

Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.

## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	268	339	-20,94%
Altres .....	170	410	-58,54%
Atenció Personal Municipal .....	560	603	-7,13%
Contaminació acústica .....	680	813	-16,36%
Covid-19 .....	0	5	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	992	1.017	-2,46%
Distint àmbit competencial .....	167	171	-2,34%
Esdeveniments .....	170	168	1,19%
Organismes autònoms .....	661	741	-10,80%
Política lingüística .....	36	31	16,13%
Senyalització viària .....	1.020	1.187	-14,07%
Servicis de jardineria .....	1.468	1.742	-15,73%
Servicis de neteja en la via pública .....	2.150	2.279	-5,66%
Servicis prestats en via pública .....	2.023	2.294	-11,81%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	1.058	1.077	-1,76%
Tramitació administrativa .....	692	477	45,07%
Tributació municipal i sancions .....	97	145	-33,10%
Via pública reparació de deficiències .....	1.873	2.184	-14,24%

## Distribució temàtica



## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	198
Felicitations per organització d'esdeveniments .....	3
Personal municipal .....	67

### Altres

Altres .....	66
Bous .....	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	103

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	20
Atenció en biblioteques .....	31
Atenció personal de Servicis Socials .....	68
Centres educatius .....	8
Centres esportius .....	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	61
Gestió tributària .....	5
Informació i Registre .....	58
Museus .....	7
Padró .....	297

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	313
Aire condicionat particulars .....	26
Avions .....	9
Botellot .....	41
Casals fallers .....	31
Entre particulars veïnals .....	49
Esdeveniments públics .....	20
Molèsties servicis de neteja .....	59
Obres privades .....	10

Per Obres municipals .....	27
Taules i cadires .....	19
Trànsit de vehicles .....	76

#### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	8
Antenes .....	1
Biblioteques .....	15
Compliment d'ordenances .....	55
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	568
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	59
Horaris atenció al públic .....	7
Museus incidències .....	6
Obres municipals .....	71
Obres no municipals .....	56
Ocupació - demandes .....	2
Oposicions .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	22
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	55
Servicis Socials .....	39
Subvencions o ajudes .....	18
Xec Escolar .....	9

#### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	157
Civil o penal .....	10

#### Esdeveniments

Carreres populars .....	24
Concerts .....	17
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	13
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	17
Falles .....	99

#### Organismes autònoms

AUMSA .....	9
Consell Agrari Municipal .....	3
EMIVASA .....	2
EMT-incidències .....	204
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus) .....	2
Fundació Esportiva Municipal .....	165
Fundació Pacte per l'Ocupació .....	1
Junta Central Fallera .....	38
Marina Reial .....	6
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	223
Palau de la Música i Congressos .....	1
Universitat Popular .....	7

### Política lingüística

Castellà .....	18
Valencià .....	18

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	225
Carril bici .....	125
Estacions Valenbisi .....	23
Semàfors .....	118
Senyalització horitzontal .....	248
Senyalització vertical .....	201
Zona blava .....	36
Zona taronja .....	44

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	1.063
Poda d'arbres .....	405

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	86
Contenidors canvi ubicació .....	332
Contenidors deficient estat .....	158

Deficient neteja en la via pública .....	909
Excrements animals domèstics .....	95
Reciclatge de residus .....	18
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	194
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	239
Vehicles abandonats .....	119

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	68
Gorretes .....	30
Indigents .....	184
Major actuació per part de Policia Local .....	1.321
Mesures contra excrements animals domèstics .....	37
Plagues .....	343
Platges incidències .....	34
Valenbisi .....	6

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	141
Ciclistes molèsties .....	30
Demanda de parcs i jardins .....	78
Desperfectes en patrimoni històric .....	17
Lavabos públics .....	19
Pàgina web .....	32
Seu electrònica .....	17
Suggeriments concerts teatres falles etc .....	8
Suggeriments indeterminats .....	17
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	244
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	439
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	16

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	263
Tardança en resolució d'expedients .....	429



### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	17
Infraccions urbanístiques .....	1
Multes .....	44
Tributs IAE .....	4
Tributs IBI .....	14
Tributs IVTM .....	17

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	364
Clot en calçada .....	720
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	266
Enllumenat .....	414
Fonts ornamentals .....	17
Supressió de barreres arquitectòniques .....	92

## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació 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. Poblat 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 Dependències Municipals .....	1.086	714	52,10%
No hi consta districte .....	1.497	1.817	-17,61%

## 11. Peticions per barri

### 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 Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	1.086
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	1.497



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 3.- ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.

#### 1. Graella de peticions segons tipus.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments poden ser dels tipus següents:

a) **Queixa o reclamació:** posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció. Es presenten per Registre d'Entrada (presencialment o a través de la seua electrònica) i cadascuna d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga, per exemple, si presenta una instància en la qual es queixa del mal estat de la vorera i de la falta de neteja del carrer, es comptabilitzen com dos peticions.

b) **Suggestiments:** qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un Servei de competència municipal. Es presenten per Registre d'entrada i, fonamentalment, a través del formulari de suggestiments de la web municipal, que no requereix de certificat digital per a la seua presentació. Igual que les queixes, cadascuna d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga.

c) Escrits rebuts del **Defensor del Pueblo** (resolucions d'inici, recomanacions, uns altres)

d) Escrits rebuts del **Síndic de Greuges** (resolucions d'inici, recomanacions, uns altres)

e) **Unes altres.** Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

#### Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anual anterior es va efectuar respecte al període 01/01/2022 al 31/12/2022.

TIPUS	ANY 2022	ANY 2023	Variació Interanual 2022- 2023
QUEIXA	1.599	2.454	53,47%
SUGGERIMENT	13.452	11.070	-17,71%
SÍNDIC	527	462	-12,33%
DEFENSOR	65	65	0,00%
ALTRES	40	34	-15,00%
TOTAL	15.683	14.085	-10,19%



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un decrement total del -10,1 9%. Principalement obeïx al descens en el número de suggeriments que descendix un -17.71%, ja que el nombre de queixes augmenta un 53,47%.

Quant als escrits presentats pel Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo, es realitza el següent desglossament segons tipus:

SÍNDIC	ANY 2022	ANY 2023
INICI	169	178
RECOMANACIÓ	119	96
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	239	188
<b>DEFENSOR</b>		
INICI	21	23
RECOMANACIÓ	3	0
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	41	42

### **2. Graella de peticions segons canal d'entrada.**

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres)

b) Seu electrònica (amb certificat digital): per esta també pot entrar qualsevol de les peticions assenyalades en l'apartat a).

c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web (sense certificat digital): per este canal poden entrar suggeriments.





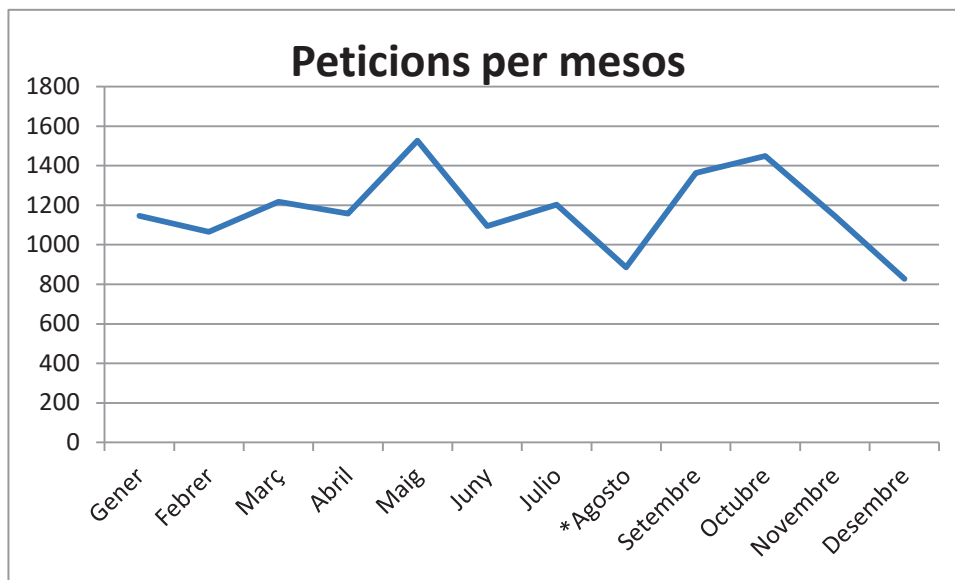
## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### Comparativa amb l'exercici anterior

TIPUS	ANY 2022	ANY 2023
REGISTRE ENTRADA	303	496
SEU ELECTRÒNICA	1.954	2.588
TELEFÒNICA	180	48
WEB	13.246	10.953
<b>TOTAL</b>	<b>15.683</b>	<b>14.085</b>

És destacable l'increment, respecte a l'any anterior, de les peticions rebudes per Seu Electrònica (+32,45%) i el descens dels suggeriments rebuts per la web (-17,31%), conseqüència de la major utilització per part de la ciutadania dels certificats electrònics de firma digital. Les entrades a través del formulari de suggeriments de la web continuen sent les més nombroses amb constituint el 84,46% de les peticions en 2022 i el 77,76% de les peticions en 2023.

### 3. Graella de peticions del període per mesos.



Els mesos de maig i octubre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1.527 i 1.449 respectivament, i els de menor volum de peticions són desembre i agost amb 828 i 886 respectivament.

La mitjana mensual de peticions rebudes és de 1.174.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### **4. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per mesos.**

En esta Graella es distingix entre els **trasllats** (s'informa el servici d'una determinada petició d'actuació sense que s'exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les **sol·licituds d'informe** (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Servicis municipals

### **5. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per Àrea.**

En estes taules s'oferix el total d'enviaments que s'han fet als Servicis distribuïdes per àrees de les quals es distingixen entre les que només són trasllats i les que se són sol·licituds d'informe. També dona compte de quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Com ja s'ha vist en la introducció durant 2023 s'han fet canvis en l'organització municipal, per la qual cosa en les dades trobem dades de les anteriors àrees i de les actuals, com a se pot veure amb detall en la Graella 5 de l'informe

Respecte a l'organització municipal actual.

Les Àrees que ha contestat el 100% de les peticions d'informe són:

- Alcaldia
- Benestar social
- Cultura Educació i esports
- Família, Majors i Tradicions
- Hisenda i Participació.
- Parcs, Jardins i Espais Naturals.
- Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'aigua.
- Urbanisme i Habitatge.

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:

- Seguretat i Mobilitat.
- Patrimoni, Recursos Homans i Tècnics.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### **6. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees i delegació.**

En estes taules s'oferix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Entre les Delegacions que han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

- Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals
- Alcaldia
- Cementeris i Serveis Funeraris
- Cicle Integral de l'Aigua
- Comerç i Mercats
- Control Administratiu
- Esports
- Devesa Albufera
- Educació
- Espai Públic
- Festes i Tradicions
- Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures
- Hisenda i Pressupostos
- Innovació, Tecnologia, Agenda Digital i Captació d'Inversions
- Llicències Urbanístiques-Activitats
- Neteja i Recollida de Residus
- Majors
- Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica
- Mobilitat
- Parcs i Jardins
- Patrimoni
- Pedanies, Participació i Acció Veïnal
- Planificació i Gestió Urbana
- Platges
- Recursos Humans
- Sanitat i Consum
- Serveis Socials
- Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania
- Habitatge

Especial menció a la Delegació de Llicències Urbanístiques- Activitats que ha contestat al 100% de les sol·licituds d'informes, havent rebut 94 sol·licituds i a la Delegació de Serveis Socials que ha contestat al 100% de les sol·licituds d'informes, havent rebut 73 sol·licituds.

Les Delegacions que han contestat entre el 90 i 99% de les peticions:

- Policia Local (98,4%).

Les Delegacions que han contestat menys d'un 90% de les peticions:

- Serveis Centrals Tècnics (66,7%).



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 7. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees, delegacions i servicis.

- Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

- Alcaldia
- Protecció de dades personals
- Secretària d'Àrea II
- Secretària General / Secretària General i del Ple
- Tecnologies de la Informació i la Comunicació
- Benestar Social i Integració / Drogodependències
- Acció Cultural
- Patrimoni Històric i Artístic
- Recursos Culturals
- Esports
- Educació
- Festes i Tradicions
- Majors
- Sanitat i Consum
- Gestió d'Emissions i Recaptació
- Gestió Tributària Específica-Activitats E.
- Gestió Tributària Específica-Cadastral
- Gestió Tributària Integral GTI
- Tresoreria
- Descentralització i Participació Ciutadana
- Registre i Població
- Societat de la Informació, Transparència
- Devesa Albufera
- Parcs i Jardins
- Central del Procediment Sancionador
- Patrimoni
- Responsabilitat Patrimonial
- Personal
- Salut Laboral
- Cementeris i Serveis Funeraris
- Cicle Integral de l'Aigua
- Neteja i Recollida de Residus
- Millora Climàtica
- Comerç i Mercats
- Ocupació del Domini Públic
- Mobilitat
- Obres i Manteniment d'Infraestructures
- Llicències d'Activitats
- Llicències Urbanístiques
- Assessorament Urbanístic
- Disciplina Urbanística
- Gestió de Centre Històric
- Planejament
- Habitatge



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Servicis que han contestat entre el 90 i el 99% de les sol·licituds d'informe:

- Policia Local (98,4% de 64 sol·licituds d'informe).

Servicis que han contestat menys del 90% de les sol·licituds d'informe:

- Arquitectura i S. C. T. (66,7% de 9 sol·licituds d'informe).



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### **8. Graella de peticions per tema.**

En esta Graella es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es referixen a:

TEMA	Núm. peticions	Núm. peticions
	2023	2022
Serveis de Neteja en la Via Pública	<b>2.150</b>	2.279
Serveis Prestats en la Via Pública	<b>2.023</b>	2.294
Via pública reparació de deficiències	<b>1.873</b>	2.184
Serveis de Jardineria	<b>1.468</b>	1.742
Suggeriments per a la millora de la Ciutat	<b>1.058</b>	1.077
Senyalització Viària	<b>1.020</b>	1.187
Discrepàncies amb actuacions municipals	<b>992</b>	1.017

Els 7 temes que destaquem amb major nombre de peticions coincidixen amb els de l'any 2022, encara que no en el mateix orde, com pot apreciar-se en la Graella.

La variació més rellevant en les dades referides al TEMA de les peticions presentades són las que es referixen al de "Tramitació Administrativa" que s'incrementa en un 45,07% respecte a l'exercici anterior.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 9. Graella de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més han preocupat a la ciutadania durant este període han sigut:

SUBTEMA	Núm. peticions 2023	Núm. peticions 2022
Major actuació per part de Policia Local	<b>1.321</b>	1.487
Parcs i jardins deficiències	<b>1.063</b>	1.143
Deficient neteja en la via pública	<b>909</b>	924
Sot en calçada	<b>720</b>	813
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	<b>568</b>	510
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	<b>439</b>	452
Tardança en resolució d'expedients	<b>429</b>	263
Enllumenat	<b>414</b>	517
Poda d'arbres	<b>405</b>	598
Clavegueram	<b>364</b>	384
Plagues	<b>343</b>	416
Contenidors canvi d'ubicació	<b>332</b>	393
Activitats molèsties i denúncies	<b>313</b>	375
Padró	<b>297</b>	346



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Quant als SUBTEMES, de les peticions presentades l'any 2023, respecte a l'any anterior, coincidixen, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa. L'única diferència és que, entre estos 14 que destaquem, per ser els que major nombre de peticions inclouen, enguany s'inclou el subtema de "Tardança en resolució d'expedients" que ha experimentat un increment apreciable, quedant fora de la Graella el subtema "Deterioració, demanda i substitució de mobiliari urbà"

### **10. Graella de peticions per districte.**

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

DISTRICTE	Núm. peticions 2023	Núm. peticions 2022
10. Quatre Carreres	<b>1.167</b>	1.228
11. Poblats Marítims	<b>977</b>	1.020
03. Extramurs	<b>900</b>	1.056
01. Ciutat Vella	<b>803</b>	1.064
08. Patraix	<b>785</b>	909

Quant als DISTRICTES, de les peticions presentades l'any 2023, respecte a l'any anterior, coincidixen els districtes amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa.





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

BARRI	Núm. peticions 2023	Núm. peticions 2022
Malilla	419	428
Russafa	415	578
Benicalap (Benicalap)	413	512
Arrancapins (Extramurs)	373	493
Patraix (Patraix)	348	509

Quant als BARRIS, de les peticions presentades l'any 2023, respecte a l'any anterior, coincidixen els barris amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa.

### **11. Graella d'Incidències de via Pública WEB i APPVALÈNCIA.**

S'adjunta Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període de l'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

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