



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022**



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



## **CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:**

### **Período del 1 al 31 de diciembre de 2022**

#### **ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES**

##### **1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.**

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

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Escritos del Síndic de Greuges.
- d) Escritos del Defensor del Pueblo.
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 1 al 31 de diciembre de 2022**, se han recibido un total de **958 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

##### **Comparativa con el ejercicio anterior (1/12/2021 a 31/12/2021).**

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2021, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

Lo más llamativo es el aumento en el número de quejas.

##### **2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.**

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- a) Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- b) Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.



Comparativa con el ejercicio anterior (1/12/2021 a 31/12/2021).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. No se dan variaciones muy llamativas: aumentan instancias recibidas a través del de la Sede Electrónica y por registro de entrada.

**3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.**

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de diciembre de 2022 al que se refiere el informe.

**4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES.**

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de diciembre de 2022, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos.

**5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.**

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

- a) Del total de envíos realizados.
- b) De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- c) De los informes solicitados.
- d) Respecto de esos informes solicitados las respuestas que se han remitido a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias tanto en número como en porcentaje.

**6. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS Y DELEGACIONES.**

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuaciones sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas):

**El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** ha recibido un total de **133 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 58 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 55 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 12, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 3, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 3, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1 y la Delegación de Bienestar Animal 1.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **96 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 80 traslados y la Delegación de Espacio Público 16.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **77 traslados**, siendo 76 de la Delegación de Policía Local y 1 de la Delegación de Prevención y Extinción de incendios.

Y el **Área de Participación y Derecho e Innovación Democrática** con **69 traslados**, dentro de ella la Delegación de Información y Defensa de la Ciudadanía ha recibido 54 traslados, la Delegación de Participación Ciudadana y Acción Vecinal 10 y la Delegación de Transparencia y Gobierno Abierto 5.

**-ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

**El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **8 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Espacio Público con 5 peticiones y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público con 3.

**El Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **8 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 7 y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 1.

**El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **7 peticiones de informe**, y dentro de esta área, las que más peticiones de informe han recibido ha sido la Delegación de Jardinería Sostenible con 4, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 1, la Delegación de Ciclo Integral del Agua con 1 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire con 1.

**El Área de Área de Participación y Derecho e Innovación Democrática**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de esta área, las que más peticiones de informe han recibido ha sido la Delegación de Información y Defensa de la Ciudadanía ha recibido 5 peticiones de informe y la Delegación de Transparencia y Gobierno Abierto con 2.

## **7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.**

**Todos los Servicios** han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- Movilidad Sostenible (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Jardinería (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Actividades (ha contestado 2 de 4 solicitudes).
- Personal (ha contestado 2 de 3 solicitudes).



- Bienestar Social e Integración (ha contestado 4 de 7 solicitudes).
- Ocupación del Dominio Público (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Gestión Sostenible de Residuos Sólidos y LEP (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Ciclo Integral del Agua (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Disciplina Urbanística (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Formación y Ocupación (ha contestado 0 de 1 solicitud).

Relación de los Servicios que han contestado dentro de los 10 días del plazo establecido son:

Sociedad de la Información / Oficina de Responsabilidad Patrimonial/ Sanidad y Consumo / Planeamiento/ Playas, Calidad Acústica y del Aire / OA y otras entidades

#### **8. TABLA DE PETICIONES POR TEMA. GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA.**

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

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

- **Vía pública reparación de deficiencias (146)**
- **Servicios Prestados en vía pública (146)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (100)**
- **Señalización viaria (88)**
- **Servicios de jardinería (79)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (76)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (65)**

#### **9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.**

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.



En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (109).**
- **Alumbrado (58).**
- **Parques y Jardines deficiencias (55).**
- **Bache en calzada (40).**
- **Padrón (38).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (34).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (34).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (32).**

En este punto, llama la atención con respecto al período anterior el descenso en el número de peticiones de “Sugerencias para la mejora de la circulación”, de “Alcantarillado”, de “Deficiente limpieza en la vía pública” y el aumento en las peticiones de “Demanda de Aparcamientos”.

#### **10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.**

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

Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- Quatre Carreres con 85 peticiones.**
- **Extramurs con 80 peticiones.**
- **L'Eixample con 67 peticiones.**
- **Algirós con 57 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 50 peticiones.**
- **Patraix con 51 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 46 peticiones.**

#### **11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO**

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:



- Russafa (L'Eixample) con 53 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 39 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 34 peticiones.
- La Petxina (Extramurs) con 32 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 29 peticiones.
- Malilla (Quatre carreres) con 27 peticiones.
- El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) con 22 peticiones.
- Mestalla (Pla del Real) con 21 peticiones.

## **12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.**

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero	945
Febrero	1.043
Marzo	1.208
Abril	1.052
Mayo	1.591
Junio	1.552
Julio	1.402
Agosto	1.292
Septiembre	1.710
Octubre	1.585
Noviembre	1.330
Diciembre	958

## **13. TABLA DE INCIDENCIAS 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 1/12/2022 al 31/12/2022.



**Fechas: 01/12/2022 - 31/12/2022**

**MES 12**

**Registradas por:**

APP	1280
WEB	1790

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	182
Ser. Jardineria - Res.APP	108
Ser. Jardineria - Desde Web	66
Ser. Jardineria - Res.Web	38
Ser. Movilidad - Desde APP	80
Ser. Movilidad - Res.APP	38
Ser. Movilidad - Desde Web	15
Ser. Movilidad - Res.Web	5
Ser. Sanidad - Desde APP	44
Ser. Sanidad - Res.APP	40
Ser. Sanidad - Desde Web	8
Ser. Sanidad - Res.Web	8
Ser. Alumbrado - Desde APP	213
Ser. Alumbrado - Res.APP	187
Ser. Alumbrado - Desde Web	61
Ser. Alumbrado - Res.Web	53
Ser. Limpieza - Desde APP	404
Ser. Limpieza - Res.APP	321
Ser. Limpieza - Desde Web	1629
Ser. Limpieza - Res.Web	1471
Por email - Desde APP	357
Por email - Desde Web	11
Teléfono 010 - Desde APP	0
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

**Tipos**

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	1542
Recogida de enseres - Res.Web	1396

<b>Total</b>	<b>3070</b>
<b>Resueltas</b>	<b>2269</b>