



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME ANUAL 2022

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

INFORME ANUAL 2022

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 que, de ser aprobado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, tendrá que someterse a la aprobación del Ayuntamiento Pleno.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2022. Este año los vecinos y vecinas de la ciudad de València han ido incrementando el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando de 15.151 a la cifra de 15.673, lo que implica un aumento de peticiones del 22,71%.

Otro aspecto relevante es el descenso de los escritos recibidos del Síndic de Greuges, que han pasado de 905 a 525, lo que supone un descenso del 41,99%. Este descenso coloca las reclamaciones al Síndic en niveles similares a la etapa prepandemia. Durante la etapa COVID las reclamaciones al Síndic por el funcionamiento de la administración aumentaron considerablemente y durante 2022 han vuelto a los niveles prepandemia.

En lo que se refiere al canal de entrada, han aumentado un 20% las quejas y sugerencias recibidas telefónicamente y un 10% las del Registro de entrada realizado de forma presencial.

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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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 2022 (Anexo I).



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	1.594	1.299	22,71%
Sugerencia	13.450	12.839	4,76%
Síndic	525	905	-41,99%
Defensor	64	79	-18,99%
Otras	40	29	37,93%
Total:	15.673	15.151	3,45%

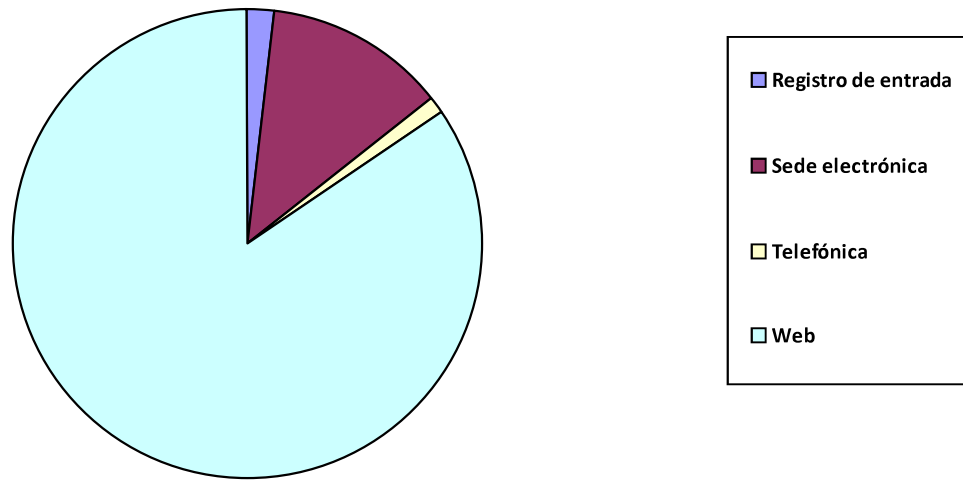
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	169	237	-28,69%
Recomendación/Sugerencia	119	173	-31,21%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	237	495	-52,12%
Defensor			
Inicio	21	23	-8,70%
Recomendación/Sugerencia	3	4	-25,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	40	52	-23,08%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	302	273	10,62%
Sede electrónica	1.947	2.084	-6,57%
Telefónica	180	149	20,81%
Web	13.244	12.645	4,74%
Total:	15.673	15.151	3,45%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	949
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	1.586
Noviembre	1.330
Diciembre	958

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	586	519	66	55 (83,3%)
Febrero	645	587	58	50 (86,2%)
Marzo	774	702	72	64 (88,9%)



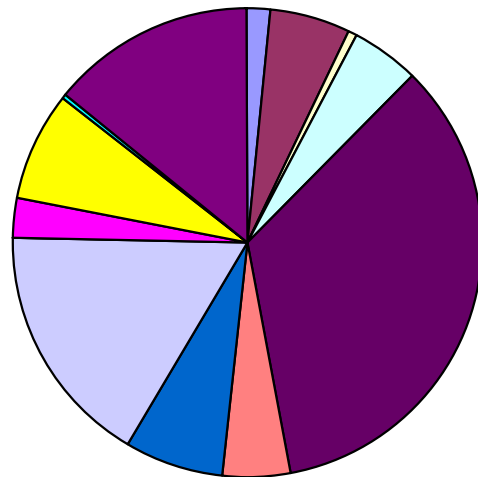
Abril	588	526	62	52 (83,9%)
Mayo	858	790	68	60 (88,2%)
Junio	958	916	42	37 (88,1%)
Julio	901	817	83	70 (84,3%)
Agosto	797	748	45	41 (91,1%)
Septiembre	971	870	101	92 (91,1%)
Octubre	895	830	65	58 (89,2%)
Noviembre	840	799	41	40 (97,6%)
Diciembre	562	524	38	30 (78,9%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	169	143	26	25 (96,2%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	508	391	117	111 (94,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	53	46	7	7 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	431	336	93	88 (94,6%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	3.249	3160	89	81 (91,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	426	364	60	56 (93,3%)
GESTIÓN DE RECURSOS	635	580	54	44 (81,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	1.582	1459	123	92 (74,8%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	261	249	12	8 (66,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	707	641	65	58 (89,2%)
PLENO	31	14	17	17 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	1.321	1243	78	62 (79,5%)
Total de Envíos	9.375	8628	741	649 (87,6%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
■ DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
■ DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
■ ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
■ EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
■ GESTIÓN DE RECURSOS
■ MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
■ NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
■ PLENO
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	63	59	4	4 (100,0%)



COORDINACIÓN JURÍDICA	3	3	0	0 (-)
HACIENDA	95	75	20	19 (95,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	3	2	1	1 (100,0%)
RELACIONES CON LOS MEDIOS	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	18	18	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	21	21	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	6	5	1	1 (100,0%)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	91	77	14	14 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	371	269	102	96 (94,1%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	1	0	0 (-)
COMERCIO	32	30	2	2 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	3	1	2	2 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	11	8	3	3 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	27	24	3	3 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	72	62	10	9 (90,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	325	244	79	75 (94,9%)
VIVIENDA	7	6	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
BIENESTAR ANIMAL	6	4	2	2 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	61	44	17	17 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	17	15	2	1 (50,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	299	296	3	3 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	19	19	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	6	6	0	0 (-)



GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	1.505	1471	34	33 (97,1%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	1.334	1303	31	25 (80,6%)
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	52	51	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	144	131	13	12 (92,3%)
DEPORTES	61	49	12	12 (100,0%)
EDUCACIÓN	56	47	8	6 (75,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	113	86	26	25 (96,2%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	28	26	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO	97	77	19	18 (94,7%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	69	51	18	17 (94,4%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	30	26	4	4 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	411	400	11	3 (27,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	373	299	74	53 (71,6%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	1.209	1160	49	39 (79,6%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	261	249	12	8 (66,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	548	504	43	37 (86,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	112	104	8	7 (87,5%)
SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	42	29	13	13 (100,0%)
PLENO				
PLENO	31	14	17	17 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	1.317	1241	76	60 (78,9%)



PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIVIL	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	50	48	2	2 (100,0%)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PROYECTOS SINGULARES	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	8	6	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	3	3	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	16	9	7	7 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	11	7	4	3 (75,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	33	32	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	7	7	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	6	3	3	3 (100,0%)
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	21	16	5	5 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA GENERAL				
TESORERÍA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	169	143	26	25 (96,2%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	18	18	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	21	21	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				



IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	6	5	1	1 (100,0%)
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
DROGODEPENDENCIAS	4	4	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	87	73	14	14 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
.....	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	369	267	102	96 (94,1%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	508	391	117	111 (94,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	32	30	2	2 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	3	1	2	2 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	11	8	3	3 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	53	46	7	7 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	27	24	3	3 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	72	62	10	9 (90,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	2	2	0	0 (-)
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	69	48	21	20 (95,2%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	52	42	10	10 (100,0%)



GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	7	5	2	2 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	139	104	35	33 (94,3%)
PLANEAMIENTO	28	17	10	9 (90,0%)
PROYECTOS URBANOS	23	22	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	7	6	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	431	336	93	88 (94,6%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	6	4	2	2 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	61	44	17	17 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	17	15	2	1 (50,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	299	296	3	3 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	19	19	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	6	6	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	1.505	1471	34	33 (97,1%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1.309	1286	23	20 (87,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	25	17	8	5 (62,5%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3.249	3160	89	81 (91,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	52	51	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	136	126	10	9 (90,0%)



ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	8	5	3	3 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	33	29	4	4 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	28	20	8	8 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	56	47	8	6 (75,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
ORGANISMO AUTÓNOMO PALAU DE LA MÚSICA, CO	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	80	55	24	23 (95,8%)
RECURSOS CULTURALES	30	29	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	426	364	60	56 (93,3%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	28	26	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	74	59	14	13 (92,9%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	23	18	5	5 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
CONCEJALIA DE PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	3	3	0	0 (-)
PERSONAL	62	45	17	16 (94,1%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	30	26	4	4 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	411	400	11	3 (27,3%)
Subtotal de Área:	635	580	54	44 (81,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	222	166	56	38 (67,9%)
CONCEJALIA ESPACIO PÚBLICO	4	4	0	0 (-)
INSPECCIÓN MUNICIPAL	2	0	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	145	129	16	13 (81,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
CONCEJALIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	22	18	4	4 (100,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE	1.187	1142	45	35 (77,8%)
Subtotal de Área:	1.582	1459	123	92 (74,8%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS				
OFICINAS VARIAS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
.....	5	2	3	3 (100,0%)
AUMSA	12	9	3	1 (33,3%)
EMIVASA	8	6	2	2 (100,0%)
EMT-Incidencias	220	216	4	2 (50,0%)
EMTRE	4	4	0	0 (-)
MARINA REAL	12	12	0	0 (-)
Subtotal de Área:	261	249	12	8 (66,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
.....	1	1	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	547	503	43	37 (86,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	18	18	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	94	86	8	7 (87,5%)
SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA				
GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
CONCEJALIA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABI	5	4	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	24	18	6	6 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	13	7	6	6 (100,0%)
Subtotal de Área:	707	641	65	58 (89,2%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	31	14	17	17 (100,0%)
Subtotal de Área:	31	14	17	17 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				



POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL 1.317 1241 76 60 (78,9%)

PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I 3 1 2 2 (100,0%)

PROTECCIÓN CIVIL

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Área: 1.321 1243 78 62 (79,5%)

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					
GABINETE DE ALCALDÍA	1	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	0	0	2	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	6	0	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	3	0	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	0	1	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	2	0	1	0	0
TESORERÍA	5	0	0	0	0
INNOVACIÓN	1	0	0	0	0
TESORERÍA GENERAL	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	9	3	2	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	46	26	24	0	6
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0	0
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	0	2	1	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	1	0	0
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	4	4	1	0	1



DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	11	5	4	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	4	1	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	27	5	1	0	2
PLANEAMIENTO	8	1	0	0	1
VIVIENDA	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	0	1	1	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	14	3	0	0	0
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	1	0	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	3	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	10	9	14	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	11	7	2	0	3
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	1	1	3	0	3
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ACCIÓN CULTURAL	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA	6	1	2	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	1	0	2	0	0
DEPORTES	2	2	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	4	3	1	0	0
EDUCACIÓN	5	1	0	0	2
ORGANISMO AUTÓNOMO PALAU DE LA MÚSIC	0	0	1	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	12	7	4	0	1
RECURSOS CULTURALES	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	1	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	10	3	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	0	1	0	0
CONCEJALIA DE PERSONAL	0	1	0	0	0
PERSONAL	7	5	4	0	1



PATRIMONIO	2	0	2	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	3	0	0	0	8
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	4	5	29	0	18
INSPECCIÓN MUNICIPAL	2	0	0	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	3	3	7	0	3
CONCEJALIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y IN	2	2	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	8	11	16	0	10
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
.....	1	2	0	0	0
AUMSA	1	0	0	0	2
EMIVASA	0	1	1	0	0
EMT-Incidencias	2	0	0	0	2
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	22	6	9	0	6
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	5	1	1	0	1
GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0
CONCEJALIA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERN	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	1	3	2	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	4	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	6	8	3	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	11	11	38	0	16
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	2	0	0	0	0
Total de Envíos	307	156	186	0	92

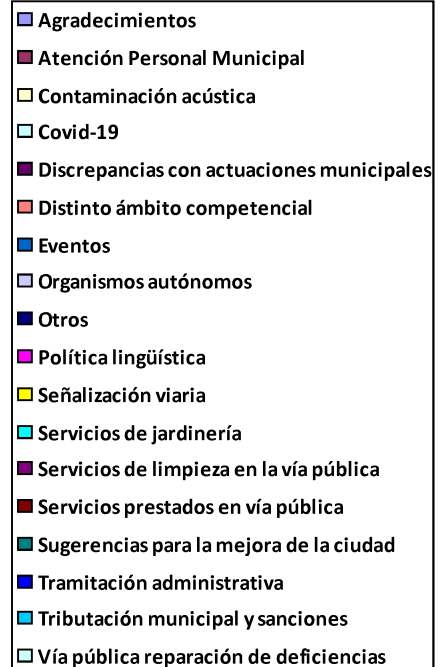
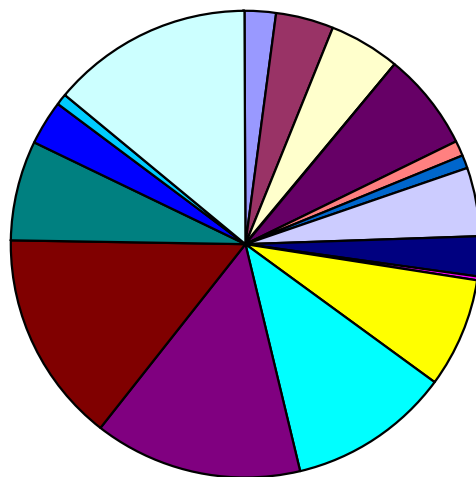
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	339	303	11,88%
Atención Personal Municipal	602	588	2,38%
Contaminación acústica	812	1.143	-28,96%
Covid-19	5	248	-97,98%
Discrepancias con actuaciones municipales	1.013	1.108	-8,57%
Distinto ámbito competencial	171	149	14,77%
Eventos	167	117	42,74%
Organismos autónomos	741	645	14,88%
Otros	410	368	11,41%
Política lingüística	31	42	-26,19%
Señalización viaria	1.186	1.039	14,15%
Servicios de jardinería	1.741	1.342	29,73%
Servicios de limpieza en la vía pública	2.280	2.324	-1,89%
Servicios prestados en vía pública	2.292	2.211	3,66%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	1.077	1.163	-7,39%
Tramitación administrativa	477	678	-29,65%
Tributación municipal y sanciones	145	177	-18,08%
Vía pública reparación de deficiencias	2.184	1.506	45,02%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	256
Felicitaciones por organización de eventos	3
Personal municipal	80

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	13
Atención personal de Servicios Sociales	80
Atención personal en Universidad Popular	1
Centros educativos	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	48
Gestión tributaria	7
Información y Registro	70
Museos	3
Otras	26
Padrón	346

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	375
Aire Acondicionado particulares	13
Aviones	17
Botellón	70
Casales falleros	26
Entre particulares vecinales	46
Eventos públicos	31
Mesas y sillas	37
Molestias servicios de limpieza	75
Obras privadas	15
Por Obras municipales	14
Tráfico rodado	93

Covid-19



Covid-19	5
----------------	---

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	18
Antenas	3
Bibliotecas	27
Cheque Escolar	22
Cumplimiento de Ordenanzas	63
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	510
Disconformidad con proyectos urbanísticos	65
Empleo - demandas	4
Horarios atención al público	31
Museos incidencias	4
Obras municipales	55
Obras no municipales	31
Oposiciones	5
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	23
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	56
Servicios Sociales	65
Subvenciones o ayudas	31

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	6
Otra administración o institución	165

Eventos

Carreras Populares	19
Conciertos	14
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	17
Eventos organizados por el Ayuntamiento	36
Fallas	81

Organismos autónomos

AUMSA	11
Consell Agrari Municipal	4



EMIVASA	4
EMT-incidencias	212
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	4
Fundación Deportiva Municipal	203
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	7
Marina Real	15
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	271
Palau de la Música i Congressos	5
Universidad Popular	4

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	60
Otros	348
Toros	2

Política lingüística

Castellano	8
Valenciano	23

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	239
Carril bici	161
Estaciones Valenbisi	27
Semáforos	132
Señalización horizontal	298
Señalización vertical	253
Zona Azul	31
Zona naranja	45

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	1.143
Poda de árboles	598

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	393
--	-----



Contenedores deficiente estado	202
Deficiente limpieza en la vía pública	924
Excrementos animales domésticos	108
Reciclaje de residuos	37
Recogida de enseres en la vía pública	86
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	188
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	214
Vehículos abandonados	128

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	104
Gorrillas	27
Indigentes	145
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.487
Medidas contra excrementos animales domésticos	26
Plagas	416
Playas incidencias	76
Valenbisi	11

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	180
Ciclistas molestias	31
Demanda de parques y jardines	55
Desperfectos en patrimonio histórico	34
Página web	61
Sede electrónica	25
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	3
Sugerencias indeterminadas	16
Sugerencias para la mejora de la circulación	157
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	452
Sugerencias sobre denominación de calles	34
WC públicos	29

Tramitación administrativa



Tardanza en actuación municipal	214
Tardanza en resolución de expedientes	263

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	22
Infracciones urbanísticas	2
Multas	57
Tributos IAE	6
Tributos IBI	40
Tributos IVTM	18

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	384
Alumbrado	517
Bache en calzada	813
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	318
Fuentes ornamentales	26
Supresión de barreras arquitectónicas	126



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	1.063	898	18,37%
02. L'Eixample	852	748	13,90%
03. Extramurs	1.055	1.090	-3,21%
04. Campanar	585	596	-1,85%
05. La Saïdia	610	528	15,53%
06. El Pla del Real	716	635	12,76%
07. L'Olivereta	849	731	16,14%
08. Patraix	904	795	13,71%
09. Jesús	711	612	16,18%
10. Quatre Carreres	1.227	1.035	18,55%
11. Poblats Marítims	1.021	928	10,02%
12. Camins al Grau	750	845	-11,24%
13. Algirós	632	992	-36,29%
14. Benimaclet	392	433	-9,47%
15. Rascanya	499	450	10,89%
16. Benicalap	598	499	19,84%
17. Pobles del Nord	126	105	20,00%
18. Pobles de l'Oest	180	165	9,09%
19. Pobles del Sud	372	297	25,25%
En Dependencias Municipales	710	882	-19,50%
No consta distrito	1.821	1.886	-3,45%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	175
1.2. La Xerea	139
1.3. El Carme	210



1.4. El Pilar	111
1.5. El Mercat	153
1.6. Sant Francesc	275
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	578
2.2. El Pla del Remei	145
2.3. Gran Via	129
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	176
3.2. La Roqueta	133
3.3. La Petxina	253
3.4. Arrancapins	493
04. Campanar	
4.1. Campanar	203
4.2. Les Tendetes	95
4.3. El Calvari	46
4.4. Sant Pau	241
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	136
5.2. Morvedre	128
5.3. Trinitat	181
5.4. Tormos	81
5.5. Sant Antoni	84
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	213
6.2. Mestalla	324
6.3. Jaume Roig	98
6.4. Ciutat Universitària	81
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	374
7.2. Soternes	90



7.3. Tres Forques	278
7.4. La Font Santa	51
7.5. La Llum	56
08. Patraix	
8.1. Patraix	509
8.2. Sant Isidre	105
8.3. Vara de Quart	108
8.4. Safranar	138
8.5. Favara	44
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	230
9.2. L'Hort de Senabre	162
9.3. La Creu Coberta	91
9.4. Sant Marcel·lí	156
9.5. Camí Real	72
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	266
10.2. En Corts	227
10.3. Malilla	428
10.4. Fonteta de Sant Lluís	25
10.5. Na Rovella	74
10.6. La Punta	48
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	159
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	208
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	353
11.3. La Malva-rosa	289
11.4. Beteró	65
11.5. Natzaret	106
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	177



12.2. Albors	133
12.3. La Creu del Grau	203
12.4. Camí Fondo	63
12.5. Penya-roja	174
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	92
13.2. Ciutat Jardí	227
13.3. L'Amistat	139
13.4. La Bega Baixa	112
13.5. La Carrasca	62
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	314
14.2. Camí de Vera	78
15. Rascanya	
15.1. Orriols	173
15.2. Torrefiel	220
15.3. Sant Llorenç	105
No consta barrio	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	512
16.2. Ciutat Fallera	86
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	18
17.2. Poble Nou	13
17.3. Carpesa	34
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	48
17.7. Borbotó	10
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	143



18.2. Beniferri	37
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	14
19.2. El Castellar-l'Oliverar	68
19.3. Pinedo	89
19.4. El Saler	33
19.5. El Palmar	9
19.6. El Perellonet	65
19.7. La Torre	59
19.8. Faitanar	35
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	710
No consta distrito	
No consta barrio	1.821



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

1.Tabla de peticiones según tipo.

Para permitir una mejor comprensión de los datos que corresponden al informe anual se subraya que en el concepto “peticiones” se contabilizan los correos electrónicos recibidos por la web a través del buzón de la ciudadanía (si se refieren a temas diferentes en un mismo correo se contabilizan tantas peticiones como temas incluya), así como las instancias recibidas por Registro de entrada (tanto presencial como a través de la sede electrónica) y todos y cada uno de los escritos que se reciben del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo (inicios, requerimientos, recomendaciones, cierres...).

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.

b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.

c) Reclamaciones o recomendaciones del Defensor del Pueblo.

d) Reclamaciones o recomendaciones del Síndic de Greuges.

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

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anual anterior se efectuó respecto al periodo siguiente: 01/01/2021 al 31/12/2021.

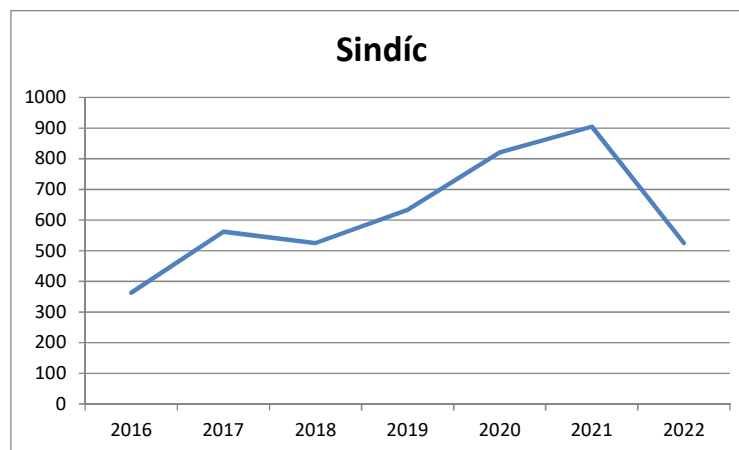


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPO	AÑO 2021	AÑO 2022	Variación Interanual 2021- 2022
QUEJA	1.299	1.594	22,71%
SUGERENCIA	12.839	13.450	4,76%
SÍNDIC	905	525	-41,99%
DEFENSOR	79	64	-18,99%
OTRAS	29	40	37,93%
TOTAL	15.151	15.673	3,45%

Respecto al año anterior, se experimenta un incremento total del 3,45%. El mayor incremento lo experimentan las quejas. El descenso en el número de escritos recibidos del Síndic de Greuges de la C.V. que pasan de 905 a 525 parece explicarse por el COVID. Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, durante los años del COVID subieron considerablemente las peticiones al Síndic y han vuelto a estabilizarse durante 2022.

Evolución de Peticiones del Síndic de Greuges 2016-2022



Desglose Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo:

SÍNDIC	AÑO 2021	AÑO 2022
INICIO	237	169
RECOMENDACIÓN	173	119
OTROS (cierres, requerimientos...)	495	237
DEFENSOR		
INICIO	23	21
RECOMENDACIÓN	4	3
OTROS (cierres, requerimientos...)	52	40



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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: 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: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior

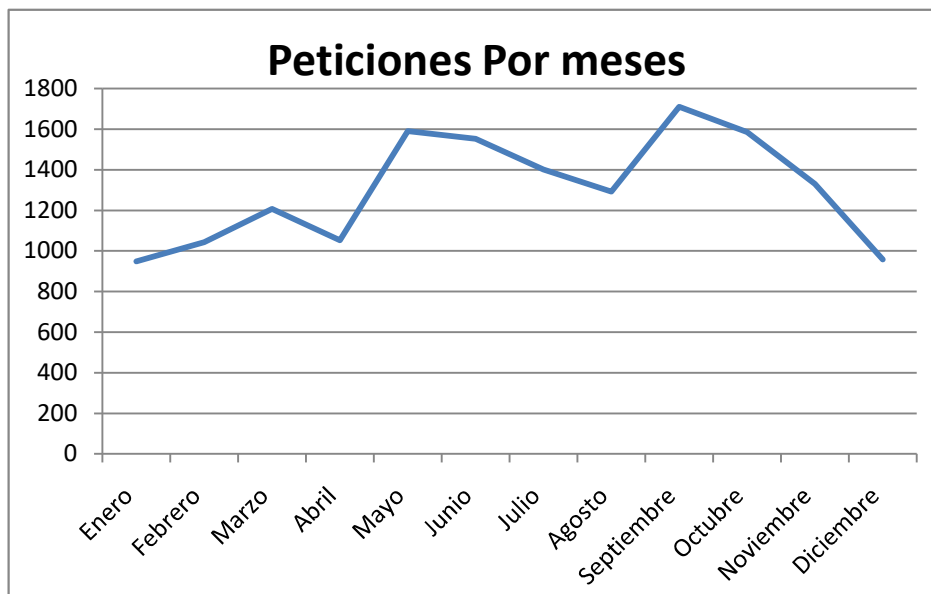
TIPO	AÑO 2021	AÑO 2022
REGISTRO ENTRADA	273	302
SEDE ELECTRÓNICA	2.084	1.947
TELEFÓNICA	149	180
WEB	12.645	13.244
TOTAL	15.151	15.673

Es destacable el incremento del 21% en las sugerencias recibidas telefónicamente de las que se deja constancia en el buzón de la ciudadanía y del 11% de las peticiones recibidas por registro de entrada en las oficinas municipales de manera presencial. Se observa un pequeño descenso a las peticiones presentadas a través de la sede electrónica.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.



Los meses de mayo y septiembre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1. 591 y 1.710 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son enero y diciembre con 949 y 883 respectivamente.

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

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa del servicio una determinada petición de actuación sin que 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 distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se les ha pedido informe. También expone cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

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

- Pleno
- Desarrollo Innovador de los Sectores Económicos y Empleo.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

- Alcaldía
- Bienestar y Derechos Sociales
- Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda
- Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética
- Educación, Cultura y Deportes

El resto de las Áreas han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 5 del informe

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

Alcaldía / Innovación y Gestión del Conocimiento / Tesorería General / Igualdad y Políticas de Género y LGTBI / Salud y Consumo / Comercio / Formación y Ocupación / Pueblos de València / Gestión de Obras de Infraestructuras / Vivienda / Bienestar Animal / Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua / Acción Cultural / Deportes / Agenda Digital y Administración electrónica / Patrimonio Municipal / Servicio de Gestión Económica Administrativa / Transparencia y Gobierno Abierto / Pleno / Prevención y Extinción de Incendios.

Entre el 90 y 99% de las peticiones:

Hacienda / Servicios Sociales / Mantenimiento de Infraestructuras / Planificación y Gestión Urbana / Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público / Cultura Festiva / Patrimonio y Recursos Culturales/ Control Administrativo / Organización y Gestión de Personas.

Se puede ver con detalle en la tabla 6 del informe, las delegaciones han contestado menos de un 90% de las peticiones.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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:

Gabinete de Alcaldía / Secretaria General / Gestión de Emisiones y Recaudación / Gestión Tributaria Específica-Catastral / Inspección, Tributos y Rentas / Tesorería / Innovación / Tesorería General / Igualdad y Políticas Inclusivas / Sanidad y Consumo / Comercio y Abastecimiento / Formación y Ocupación / Pobles de València / Obras de Infraestructura / Disciplina Urbanística / Gestión del Centro Histórico / Gestión Urbanística / Vivienda / Salud y Consumo Responsable / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua / Acción Cultural / OAM Junta Central Fallera/ Deportes / OAM Fundación Deportiva / OAM Palau de la Música / Recursos Culturales / Tecnologías de la Información y Comunicación / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Patrimonio / Inspección Municipal / EMIVASA / Gestión Económica Administrativa / Participación Ciudadana y Gobierno Abierto / Transparencia y Gobierno Abierto / Pleno / Departamento de Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias y Protección Civil.

El resto de servicios se pueden ver con detalle en la tabla 7 del informe

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
Servicios Prestados en la Vía Pública	2.292
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	2.280
Vía pública reparación de deficiencias	2.184
Servicios de Jardinería	1.741
Señalización Viaria	1.186
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	1.077
Discrepancias con actuaciones municipales	1.013



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
Mayor actuación por parte de la Policía Local	1.487
Parques y jardines deficiencias	1.143
Deficiente limpieza en la vía pública	924
Bache en calzada	813
Poda de árboles	598
Alumbrado	517
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	510
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	452
Plagas	416
Contenedores cambio de ubicación	393
Alcantarillado	384
Actividades molestas y denuncias	375
Padrón	346
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	318



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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
Quatre Carreres	1.227
Ciutat Vella	1.063
Extramurs	1.055
Poblats Marítims	1.021
Patraix	904

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

BARRIO	Nº peticiones
Russafa	578
Benicalap (Benicalap)	512
Patraix (Patraix)	509
Arrancapins (Extramurs)	493
Malilla	428

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 1/01/2022 a 31/01/2022.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE TOTAL

Registradas por:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
APP	603	631	713	655	991	1050	1308	1088	1687	1630	1638	1283	13277
WEB	1808	1433	1677	1779	2604	2753	2569	2618	2697	2558	2471	1790	26757

Dirigidas a:

Ser. Jardinería - Desde APP	88	103	85	107	185	214	242	266	421	329	317	181	2538
Ser. Jardinería - Res.APP	66	75	57	68	122	144	157	167	297	233	223	126	1735
Ser. Jardinería - Desde Web	60	65	77	85	199	208	141	239	196	147	136	66	1619
Ser. Jardinería - Res. Web	39	40	44	36	117	101	82	136	139	76	93	45	948
Ser. Movilidad - Desde APP	34	32	37	41	41	53	65	54	80	81	106	80	704
Ser. Movilidad - Res.APP	7	14	15	15	12	13	38	22	52	33	59	40	320
Ser. Movilidad - Desde Web	14	21	21	15	41	27	15	26	22	29	25	15	271
Ser. Movilidad - Res. Web	3	5	10	9	9	4	9	7	12	17	13	5	103
Ser. Sanidad - Desde APP	7	9	3	20	22	47	75	77	89	84	41	44	518
Ser. Sanidad - Res.APP	7	9	3	20	22	45	73	76	87	81	38	44	505
Ser. Sanidad - Desde Web	11	8	18	12	70	80	105	68	40	59	43	8	522
Ser. Sanidad - Res. Web	11	8	18	12	70	80	104	68	39	59	43	8	520
Ser. Alumbrado - Desde APP	74	61	124	83	109	65	114	79	168	180	299	214	1570
Ser. Alumbrado - Res.APP	73	60	117	81	107	64	114	76	164	173	284	200	1513
Ser. Alumbrado - Desde Web	78	53	103	93	128	128	59	70	106	128	125	61	1132
Ser. Alumbrado - Res. Web	62	48	95	87	126	108	52	66	89	122	118	59	1032
Ser. Limpieza - Desde APP	156	152	162	115	211	271	440	331	486	489	423	406	3642
Ser. Limpieza - Res.APP	143	139	150	105	185	243	390	295	417	434	347	328	3176
Ser. Limpieza - Desde Web	1632	1282	1448	1565	2141	2287	2233	2198	2299	2174	2125	1629	23013
Ser. Limpieza - Res. Web	1539	1179	1356	1497	2042	2189	2156	2129	2241	2016	2050	1473	21867
Por email - Desde APP	235	263	301	284	415	377	368	280	440	464	449	358	4234
Por email - Desde Web	13	4	10	9	25	23	16	17	34	21	17	11	200
Teléfono 010 - Desde APP	9	11	1	5	8	23	4	1	3	3	3	0	71
Teléfono 010 - Res.APP	3	1	1	3	1	16	0	0	0	2	0	0	27
Teléfono 010 - Desde Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teléfono 010 - Res. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Desde APP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Res. APP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Desde Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Res. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Típos

Recogida de enseres - Desde APP	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Recogida de enseres - Desde Web	1531	1207	1370	1503	1995	2089	2057	2051	2169	2049	1991	1542	21554
Recogida de enseres - Res. Web	1451	1120	1288	1444	1929	2013	2000	2002	2133	1912	1948	1397	20637
Total	2411	2064	2390	2434	3595	3803	3877	3706	4384	4188	4109	3073	40034
Resueltas	1953	1578	1866	1933	2813	3007	3175	3042	3537	3246	3268	2328	31746