



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

DELEGACIÓ DE TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ,
DEFENSA DE LA CIUTADANIA I BENESTAR ANIMAL

MOCIÓ

La atención a la ciudadanía constituye una función esencial de la administración municipal y el punto ordinario de contacto entre el Ayuntamiento y las personas que viven, trabajan, estudian, visitan o desarrollan actividades en la ciudad. La calidad de esa relación depende, en gran medida, de que los trámites sean sencillos, ágiles y comprensibles, y de que la respuesta municipal llegue en plazos razonables.

La forma en la que la ciudadanía se relaciona con su Ayuntamiento ha cambiado profundamente en los últimos años. A la atención presencial se han sumado nuevos canales y herramientas digitales que ofrecen nuevas posibilidades, pero que también exigen ordenar, coordinar y simplificar el sistema municipal de atención.

La transformación digital de las Administraciones públicas ofrece una oportunidad para simplificar procedimientos, reducir cargas administrativas y mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios. Aprovecharla exige consolidar un modelo de atención integrado, accesible, inclusivo y multicanal que permita a la ciudadanía elegir el canal de relación con el Ayuntamiento cuando la normativa aplicable lo permita y que ofrezca, en todos ellos, una atención homogénea, de calidad y con plena seguridad jurídica.

El objetivo principal de la Ordenanza que se propone impulsar es que la ciudad de València cuente con un sistema de atención ciudadana ordenado, eficaz y orientado a simplificar la relación con la Administración, que atienda las necesidades de la ciudadanía desde la proximidad, la claridad, la accesibilidad universal, la igualdad de trato, la seguridad de la información, la transparencia y la mejora continua de los servicios.

Este modelo debe garantizar, a su vez, que ninguna persona quede excluida por razón del canal a través del cual se relacione con la Administración. Por ello, la Ordenanza pretende asegurar una asistencia efectiva a quienes tengan dificultades para relacionarse electrónicamente con ella y garantizar que las personas mayores, las personas con discapacidad, las afectadas por la brecha digital, las personas extranjeras, aquellas con dificultades de comprensión y, en general, cualquier colectivo en situación de vulnerabilidad puedan acceder a la información municipal y a los servicios públicos en condiciones de igualdad y accesibilidad universal.

Porque la administración electrónica debe ser una herramienta de simplificación, nunca una barrera adicional.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
REGIDOR/A DELEGAT/DA - DELEGACIÓ DE TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	JUAN CARLOS CABALLERO MONTAÑES	24/09/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	6644165193078437546489192 58394526195293509843431



Id. Document: JGPT DmDq NNDa quJO PFyy p+LA J20=
Comprovar autenticitat en <https://sede.valencia.es>
Expedient: E-00911-2026-002591-00

La Ordenanza se concibe como un instrumento de ordenación integral del sistema municipal de atención ciudadana y de la información administrativa. Regulará los canales de atención presencial, telefónica y digital; la asistencia en materia de registro y el sistema de cita previa; la comunicación y gestión de incidencias en la vía pública; las sugerencias, quejas, reclamaciones y agradecimientos; la organización y coordinación en materia de atención; así como las medidas necesarias para evaluar y mejorar de forma continua la calidad de la atención prestada. Se pretende así dar una respuesta adecuada, proporcionada y actualizada a las necesidades de relación entre la ciudadanía y el Ayuntamiento.

En atención a lo expuesto, se considera oportuno y necesario iniciar los trámites conducentes a la aprobación de la Ordenanza de Atención Ciudadana del Ayuntamiento de València, con pleno respeto a los principios de buena regulación contemplados en la normativa vigente de procedimiento administrativo y régimen jurídico del sector público, así como al marco competencial, a la normativa de protección de datos, a los derechos lingüísticos y a los derechos fundamentales y libertades públicas aplicables.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
REGIDOR/A DELEGAT/DA - DELEGACIÓ DE TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	JUAN CARLOS CABALLERO MONTAÑES	24/09/2026	ACCV RSA1 PROFESIONALES	6644165193078437546489192 58394526195293509843431