



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2023



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

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

Período del 1 al 31 de agosto de 2023

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 agosto de 2023**, se han recibido un total de **885 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/8/2022 a 31/8/2022).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2022, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

El mayor descenso se aprecia en el número de sugerencias que baja un 33%.

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 (1/8/2022 a 31/8/2022).

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. El principal descenso se produce a través de la web, acorde con el descenso en el número de sugerencias comentado en el punto anterior.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de agosto de 2023 a los 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 agosto, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se han realizado 882 traslados y 43 peticiones de informe.

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 Seguridad y Movilidad** con **209 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 120 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 77 traslados y la Delegación de Espacio Público 9, la Delegación de Comercio y Mercados 2 la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 1 traslado.



Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **204 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de que ha recibido 167 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 35 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 2.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques Jardines y Espacios Naturales** con **152 traslados**, siendo 137 de la Delegación de Parques y Jardines, 13 de la Delegación de Playas y 3 de la Delegación de Devesa Albufera.

Igualmente, el **Área de Urbanismo y Licencias** con **123 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 82 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 32, La delegación de Planificación y Gestión Urbana 6 y la de Delegación de Vivienda 3 traslados..

-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 Área de Urbanismo y Licencias, con **17 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 10, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 3, La Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 2 y la Delegación de Vivienda otras 2 peticiones.

El Área de Bienestar y Derechos Sociales con **6 peticiones de informe**, siendo todos ellos de la Delegación de Servicios Sociales.

El Área de Hacienda y Participación, con **5 peticiones de informe**, siendo e de la Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía y 2 de la Delegación de Hacienda y Presupuestos.

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

Todos los Servicios han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas.

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

Asesoramiento Urbanístico y Programa. / Gestión De Centro Histórico / Playas, Calidad Acústica y del Aire (Contaminación Acústica) / Jardinería Sostenible / Personal / Participación Ciudadana Y Gobierno Abierto.

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:

- **Servicios de limpieza en vía pública (159)**
- **Servicios Prestados en vía pública (156)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (125)**
- **Servicios de jardinería (109)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (64)**
- **Señalización viaria (58)**
- **Contaminación Acústica (41)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (38)**

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 (91).**
- **Parques y Jardines deficiencias (85).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (60).**
- **Bache en calzada (55).**
- **Plagas (36).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (33).**
- **Alcantarillado (28).**
- **Contenedores cambio de ubicación (26).**
- **Poda de árboles (24).**
- **Tardanza en resolución de expedientes (22).**
- **Alumbrado (21).**



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:

- **Poblats Marítims con 99 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 86 peticiones.**
- **Campanar con 65 peticiones.**
- **Patraix con 53 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 49 peticiones.**
- **Pobles del Sud con 32 peticiones.**
- **Extramurs con 42 peticiones.**
- **La Saïdia con 34 peticiones**
- **Benimaclet con 34 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:

- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 36 peticiones**
- **San Pau (Campanar) con 35 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 32 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.**
- **Mont-Olivet (Quatre carreres) con 25 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) con 24 peticiones.**
- **Malilla (Quatre carreres) con 23 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 22 peticiones.**
- **Safranar (Patraix) con 21 peticiones.**
- **Nazaret (Poblats Marítims) con 20 peticiones.**



ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe “Estadísticas de Peticiones” se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2023 son:

Enero	1.146
Febrero	1.066
Marzo	1.218
Abril	1.153
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	885

Incorporamos a continuación, en cumplimiento del acuerdo adoptado por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de fecha 3 de mayo de 2021, la tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y *AppValència* correspondientes al período 1/8/2023 a 31/8/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Agosto

Registradas por:

APP	978
WEB	2497

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	203
Ser. Jardineria - Res.APP	112
Ser. Jardineria - Desde Web	104
Ser. Jardineria - Res.Web	64
Ser. Movilidad - Desde APP	56
Ser. Movilidad - Res.APP	18
Ser. Movilidad - Desde Web	23
Ser. Movilidad - Res.Web	8
Ser. Sanidad - Desde APP	61
Ser. Sanidad - Res.APP	57
Ser. Sanidad - Desde Web	40
Ser. Sanidad - Res.Web	36
Ser. Alumbrado - Desde APP	102
Ser. Alumbrado - Res.APP	92
Ser. Alumbrado - Desde Web	47
Ser. Alumbrado - Res.Web	41
Ser. Limpieza - Desde APP	339
Ser. Limpieza - Res.APP	229
Ser. Limpieza - Desde Web	2269
Ser. Limpieza - Res.Web	1631
Por email - Desde APP	216
Por email - Desde Web	14
Teléfono 010 - Desde APP	1
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	2129
Recogida de enseres - Res.Web	1530

Total	3475
Resueltas	2288

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/08/2023 al 31/08/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	93	93	0,00%
Sugerencia	761	1.135	-32,95%
Síndic	29	51	-43,14%
Defensor	1	7	-85,71%
Otras	1	6	-83,33%
Total:	885	1.292	-31,50%

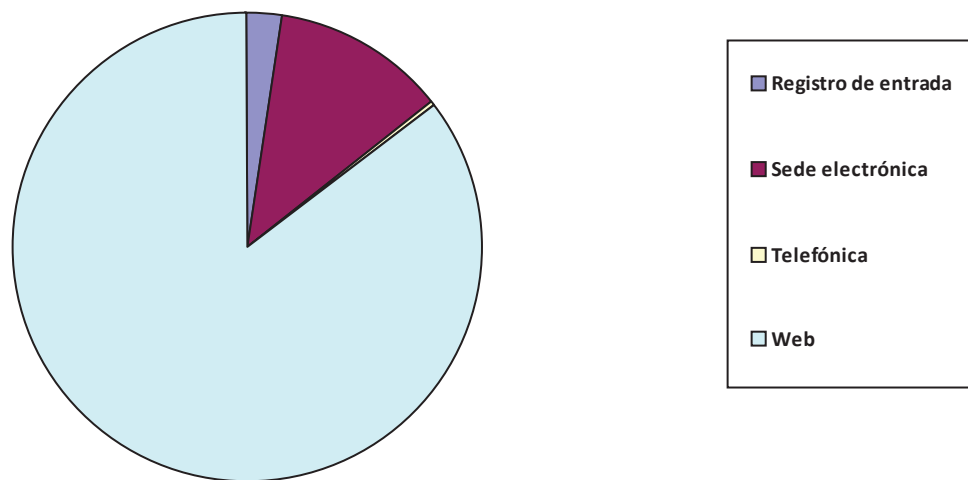
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	15	16	-6,25%
Recomendación/Sugerencia	5	7	-28,57%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	9	28	-67,86%
Defensor			
Inicio	0	3	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	4	-75,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	21	18	16,67%
Sede electrónica	108	142	-23,94%
Telefónica	1	8	-87,50%
Web	755	1.124	-32,83%
Total:	885	1.292	-31,50%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Agosto 885

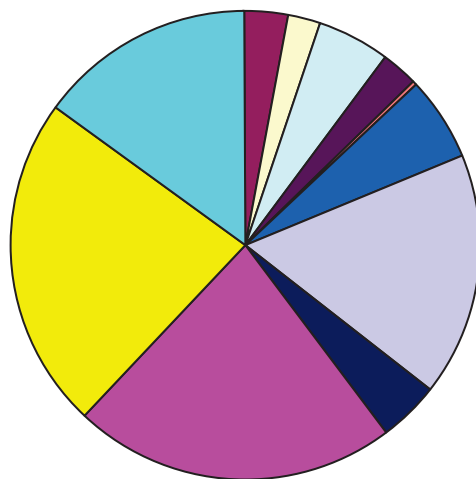
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Agosto	925	882	43	43 (100,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL	26	20	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	21	17	4	4 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	46	44	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	25	20	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	54	53	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	154	152	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	39	38	1	1 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	207	204	3	3 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	211	209	2	2 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	140	123	17	17 (100,0%)
Total de Envíos	925	882	43	43 (100,0%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR SOCIAL
■ CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■ FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
■ HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
■ OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■ PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS
■ RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA
■ SEGURIDAD Y MOVILIDAD
■ URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				

SERVICIOS SOCIALES	26	20	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	21	17	4	4 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	41	40	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	7	5	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	4	4	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	14	11	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	54	53	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	3	3	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	137	136	1	1 (100,0%)
PLAYAS	14	13	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	28	28	0	0 (-)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	35	35	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	170	167	3	3 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	2	2	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD	77	77	0	0 (-)

POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	121	120	1	1 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	84	82	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	42	32	10	10 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	9	6	3	3 (100,0%)
VIVIENDA	5	3	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
PROYECTOS EUROPEOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	25	19	6	6 (100,0%)
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	26	20	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	6	6	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	5	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	21	17	4	4 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	41	40	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	46	44	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				

HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	4	4	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	3	0	3	3 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	11	11	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	20	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	9	9	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	1	0	0 (-)
MARINA REAL	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	15	14	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	26	26	0	0 (-)
Subtotal de Área:	54	53	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	3	3	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	137	136	1	1 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	154	152	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)

PATRIMONIO				
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
PERSONAL	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	28	28	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	38	1	1 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	35	35	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	170	167	3	3 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	207	204	3	3 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	77	77	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	121	120	1	1 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EM	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	211	209	2	2 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	77	75	2	2 (100,0%)
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	7	7	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES	29	21	8	8 (100,0%)

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	13	11	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	3	3	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	140	123	17	17 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	3	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	2	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
CULTURA FESTIVA	0	0	1	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	0	0	1	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	1	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	3	0	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	1	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1	0	0	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
PERSONAL	1	0	0	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	2	0	0

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	0	0	1	0	0
POLICÍA LOCAL	0	0	1	0	0

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

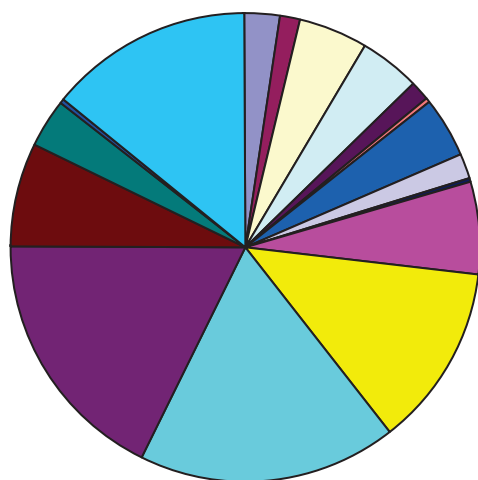
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	0	2	0	0	0
ACTIVIDADES	3	3	2	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	1	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	2	0	0	0	0
VIVIENDA	1	1	0	0	0
Total de Envíos	20	12	11	0	0

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	21	34	-38,24%
Atención Personal Municipal	14	27	-48,15%
Contaminación acústica	41	69	-40,58%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	38	70	-45,71%
Distinto ámbito competencial	12	16	-25,00%
Eventos	2	1	100,00%
Organismos autónomos	37	55	-32,73%
Otros	15	62	-75,81%
Política lingüística	1	4	-75,00%
Señalización viaria	58	69	-15,94%
Servicios de jardinería	109	194	-43,81%
Servicios de limpieza en la vía pública	159	245	-35,10%
Servicios prestados en vía pública	156	176	-11,36%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	64	80	-20,00%
Tramitación administrativa	29	36	-19,44%
Tributación municipal y sanciones	4	2	100,00%
Vía pública reparación de deficiencias	125	152	-17,76%

Distribución temática



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

9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	13
Personal municipal	8

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	4
Información y Registro	2
Museos	1
Padrón	4

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	16
Aire Acondicionado particulares	2
Aviones	1
Botellón	2
Entre particulares vecinales	4
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	10
Obras privadas	2
Por Obras municipales	1

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	16
Disconformidad con proyectos urbanísticos	2
Horarios atención al público	1
Obras municipales	4
Obras no municipales	4

Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Servicios Sociales	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	11
<u>Eventos</u>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	8
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	10
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	18
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros	9
<u>Política lingüística</u>	
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	16
Carril bici	11
Semáforos	6
Señalización horizontal	14
Señalización vertical	5
Zona Azul	5
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	85
Poda de árboles	24
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	

Contenedores cambio de ubicación	26
Contenedores deficiente estado	14
Deficiente limpieza en la vía pública	60
Excrementos animales domésticos	5
Reciclaje de residuos	1
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	14
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	19
Vehículos abandonados	11

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	2
Indigentes	10
Mayor actuación por parte de Policía Local	91
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	36
Playas incidencias	6
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	5
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	3
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	1
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	15
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	33
Sugerencias sobre denominación de calles	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	7
Tardanza en resolución de expedientes	22

Tributación municipal y sanciones

Multas	2
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	28
Alumbrado	21
Bache en calzada	55
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	12
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	7

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	49	63	-22,22%
02. L'Eixample	20	72	-72,22%
03. Extramurs	42	71	-40,85%
04. Campanar	65	50	30,00%
05. La Saïdia	34	54	-37,04%
06. El Pla del Real	22	52	-57,69%
07. L'Olivereta	30	75	-60,00%
08. Patraix	53	89	-40,45%
09. Jesús	29	56	-48,21%
10. Quatre Carreres	86	85	1,18%
11. Poblats Marítims	99	95	4,21%
12. Camins al Grau	31	47	-34,04%
13. Algirós	33	60	-45,00%
14. Benimaclet	34	25	36,00%
15. Rascanya	32	42	-23,81%
16. Benicalap	29	44	-34,09%
17. Pobles del Nord	6	8	-25,00%
18. Pobles de l'Oest	24	18	33,33%
19. Pobles del Sud	43	57	-24,56%
En Dependencias Municipales	29	75	-61,33%
No consta distrito	95	154	-38,31%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	1
1.3. El Carme	14

1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	12
2.2. El Pla del Remei	6
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	1
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	17
04. Campanar	
4.1. Campanar	19
4.2. Les Tendetes	11
4.4. Sant Pau	35
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	3
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	9
5.5. Sant Antoni	10
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	4
6.2. Mestalla	17
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	9
7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	15
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	2

08. Patraix

8.1. Patraix	22
8.2. Sant Isidre	7
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	3

09. Jesús

9.1. La Raiosa	11
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	5

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet	25
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	23
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	13

11. Poblat Marítim

11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	24
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	20

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	2
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	14

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	2
13.4. La Bega Baixa	12
13.5. La Carrasca	2

14. Benimaclet

14.1. Benimaclet	32
14.2. Camí de Vera	2

15. Rascanya

15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	16
15.3. Sant Llorenç	8

16. Benicalap

16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	2

17. Pobles del Nord

17.2. Poble Nou	1
17.5. Mauella	2
17.6. Massarrojos	2
17.7. Borbotó	1

18. Pobles de l'Oest

18.1. Benimàmet	19
18.2. Beníferri	5

19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	7
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	2

19.6. El Perellonet	19
19.7. La Torre	6
19.8. Faitanar	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	29
No consta distrito	
No consta barrio	95