



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre de 2023**, se han recibido un total de **825 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/12/2022 a 31/12/2022).

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

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 (1/12/2022 a 31/12/2022).

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

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de diciembre 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 diciembre, 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 947 traslados y 50 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 **284 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 149 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 120 traslados y la Delegación de Espacio Público 9 y la Delegación de Comercio y Mercados 6 traslados.



Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **164 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 145 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 17 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **110 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 71 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 24, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 11 y la de Delegación de Vivienda 4 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **96 traslados**, siendo 92 de la Delegación de Parques y Jardines y 4 de la Delegación de Playas

-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 Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos, con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 5, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 1, la de Patrimonio 1 y la Delegación de Control Administrativo, 1 petición.

Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 3, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 3 y Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 1 .

El Área de Área de Urbanismo y Licencias, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 6, la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1.

El Área de Alcaldía con **6 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Alcaldía, con 6 peticiones.

El Área de Bienestar Social, con **6 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.



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:

- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Personal (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Licencias de Actividades (ha contestado 4 de 5 solicitudes).

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

- Sanidad y Consumo
- EMT
- Central del Procedimiento Sancionador
- Responsabilidad Patrimonial
- Salud Laboral
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos
- Mejora Climática
- Obras y Mantenimiento de Infraestructuras

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 (128)
- Servicios Prestados en vía pública (124)
- Vía pública reparación de deficiencias (107)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (77)
- Señalización viaria (70)
- Servicios de jardinería (65)
- Discrepancias con actuaciones municipales (57)



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 (70).
- Deficiente limpieza en la vía pública (49).
- Parques y Jardines deficiencias (45).
- Alumbrado (38).
- Bache en calzada (37).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (33).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (31).
- Tardanza en resolución de expedientes (30).

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:

- Poblat Marítims con 67 peticiones.
- Extramurs con 66 peticiones.
- Quatre Carreres con 61 peticiones.
- Ciutat Vella con 55 peticiones.
- Campanar con 43 peticiones.
- La Saïdia con 42 peticiones.
- Camins al Grau con 41 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 32 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 30 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 29 peticiones.
- La Roqueta (Extramurs) con 26 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	1.147
Febrero	1.065
Marzo	1.218
Abril	1.157
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	886
Septiembre	1.363
Octubre	1.449
Noviembre	1.146
Diciembre	825

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 periodo 1/12/2023 a 31/12/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Diciembre

Registradas por:

APP	1027
WEB	2020

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	138
Ser. Jardineria - Res.APP	79
Ser. Jardineria - Desde Web	56
Ser. Jardineria - Res.Web	35
Ser. Movilidad - Desde APP	70
Ser. Movilidad - Res.APP	36
Ser. Movilidad - Desde Web	18
Ser. Movilidad - Res.Web	5
Ser. Sanidad - Desde APP	26
Ser. Sanidad - Res.APP	25
Ser. Sanidad - Desde Web	9
Ser. Sanidad - Res.Web	9
Ser. Alumbrado - Desde APP	121
Ser. Alumbrado - Res.APP	86
Ser. Alumbrado - Desde Web	62
Ser. Alumbrado - Res.Web	37
Ser. Limpieza - Desde APP	405
Ser. Limpieza - Res.APP	273
Ser. Limpieza - Desde Web	1863
Ser. Limpieza - Res.Web	1284
Por email - Desde APP	265
Por email - Desde Web	12
Teléfono 010 - Desde APP	2
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	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1753
Recogida de enseres - Res.Web	1202

Total	3047
Resueltas	1869

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

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

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	141	185	-23,78%
Sugerencia	644	728	-11,54%
Síndic	34	38	-10,53%
Defensor	6	7	-14,29%
Otras	0	5	-100,00%
Total:	825	963	-14,33%

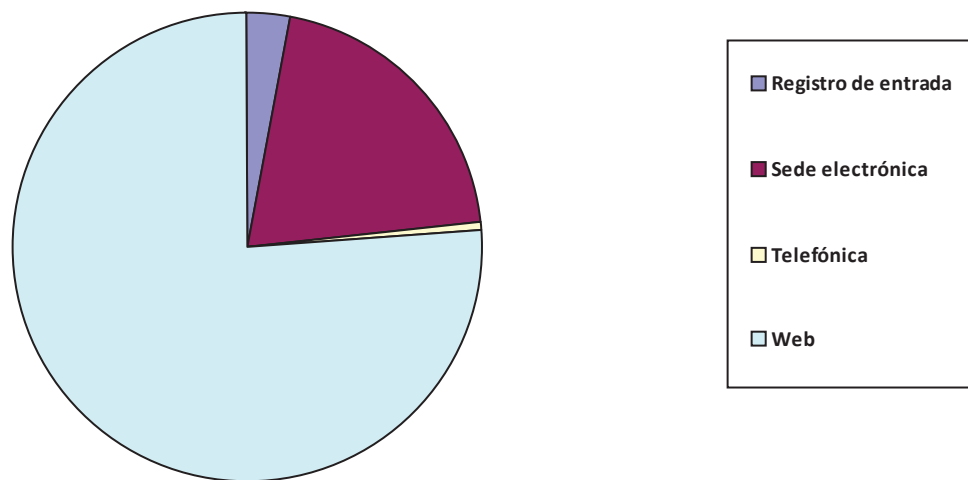
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	16	13	23,08%
Recomendación/Sugerencia	9	6	50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	9	19	-52,63%
Defensor			
Inicio	2	3	-33,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	4	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	26	47	-44,68%
Sede electrónica	166	189	-12,17%
Telefónica	6	11	-45,45%
Web	627	716	-12,43%
Total:	825	963	-14,33%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Diciembre 825

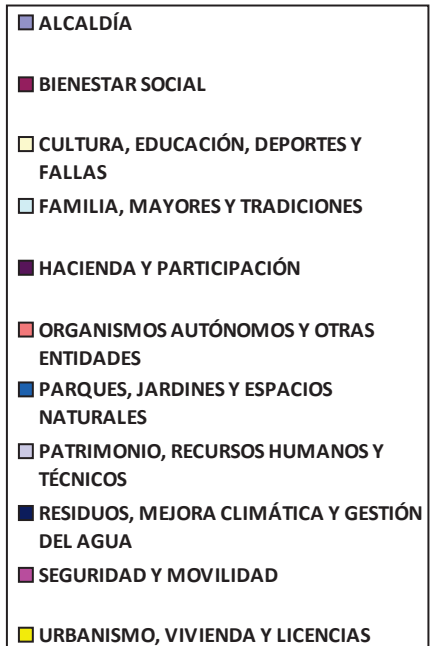
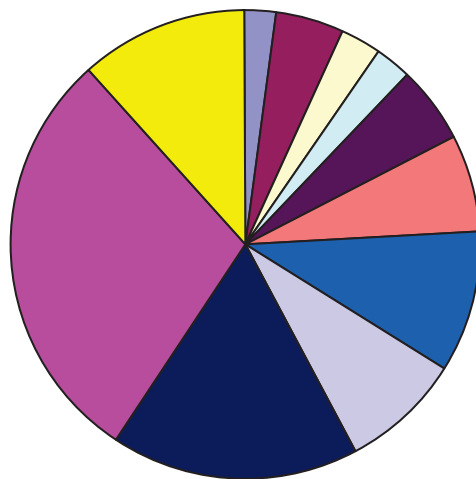
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Diciembre	997	947	50	45 (90,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	21	15	6	6 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	47	41	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	28	24	4	4 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	27	26	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	52	48	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	66	65	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	97	96	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	82	74	8	7 (87,5%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	171	164	7	5 (71,4%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	289	284	5	4 (80,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	117	110	7	6 (85,7%)
Total de Envíos	997	947	50	45 (90,0%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	18	12	6	6 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	2	2	0	0 (-)

TURISMO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	47	41	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	18	14	4	4 (100,0%)
DEPORTES	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	2	2	0	0 (-)
MAYORES	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	24	23	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	16	14	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	9	8	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	27	26	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	66	65	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
PARQUES Y JARDINES	93	92	1	1 (100,0%)
PLAYAS	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	13	8	5	4 (80,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	58	57	1	1 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	17	3	3 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	148	145	3	1 (33,3%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	2	1	1	1 (100,0%)

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

COMERCIO Y MERCADOS	6	6	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD	121	120	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	153	149	4	3 (75,0%)

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	72	71	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	30	24	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	11	11	0	0 (-)
VIVIENDA	4	4	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	16	11	5	5 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	1	0	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	21	15	6	6 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	47	41	6	6 (100,0%)
Subtotal de Área:	47	41	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	13	9	4	4 (100,0%)

RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	24	4	4 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	2	2	0	0 (-)
MAYORES				
MAYORES	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	24	23	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	27	26	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TESORERÍA	4	2	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	8	7	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN	22	22	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	52	48	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	24	23	1	1 (100,0%)
MARINA REAL	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	27	27	0	0 (-)

	Subtotal de Área:	66	65	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES					
PARQUES Y JARDINES	93	92	1	1 (100,0%)	
PLAYAS					
PLAYAS	4	4	0	0 (-)	
	Subtotal de Área:	97	96	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CONTRATACIÓN					
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)	
CONTROL ADMINISTRATIVO					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)	
PATRIMONIO					
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)	
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)	
RECURSOS HUMANOS					
PERSONAL	12	8	4	3 (75,0%)	
SALUD LABORAL	1	0	1	1 (100,0%)	
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	58	57	1	1 (100,0%)	
	Subtotal de Área:	82	74	8	7 (87,5%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA					
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS					
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)	
CICLO INTEGRAL DEL AGUA					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	17	3	3 (100,0%)	
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	148	145	3	1 (33,3%)	
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT					
MEJORA CLIMÁTICA	2	1	1	1 (100,0%)	
	Subtotal de Área:	171	164	7	5 (71,4%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS					
COMERCIO Y MERCADOS	6	6	0	0 (-)	

ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	121	120	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	153	149	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	289	284	5	4 (80,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	72	71	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	16	11	5	4 (80,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	14	13	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	3	3	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	117	110	7	6 (85,7%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

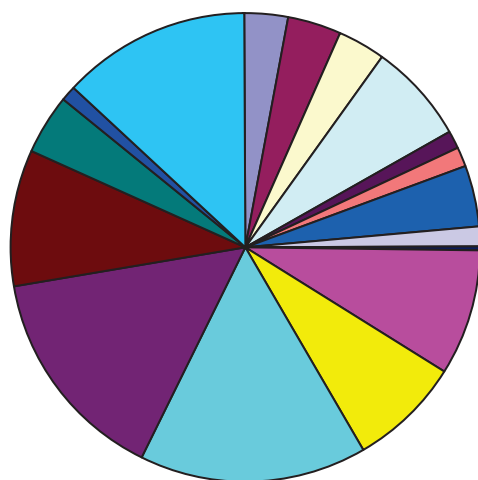
	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	0	5	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	0	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	2	2	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	3	1	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					

SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
TESORERÍA	0	2	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	0	0	1	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	2	1	0	1	0
SALUD LABORAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	1	0	0	2
MEJORA CLIMÁTICA	1	0	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	0	1	0	0	0
POLICÍA LOCAL	1	1	1	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	1	0	0	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	1	0	3	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS	0	1	0	0	0
Total de Envíos	18	18	9	1	4
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	26	21	23,81%
Atención Personal Municipal	29	57	-49,12%
Contaminación acústica	27	45	-40,00%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	57	78	-26,92%
Distinto ámbito competencial	9	6	50,00%
Eventos	12	8	50,00%
Organismos autónomos	35	56	-37,50%
Otros	11	10	10,00%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Señalización viaria	70	89	-21,35%
Servicios de jardinería	65	80	-18,75%
Servicios de limpieza en la vía pública	128	99	29,29%
Servicios prestados en vía pública	124	147	-15,65%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	77	65	18,46%
Tramitación administrativa	35	46	-23,91%
Tributación municipal y sanciones	10	6	66,67%
Vía pública reparación de deficiencias	107	146	-26,71%

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	23
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	2

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	3
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	6
Información y Registro	4
Museos	2
Otras	6
Padrón	6

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	9
Aire Acondicionado particulares	4
Botellón	3
Entre particulares vecinales	3
Molestias servicios de limpieza	3
Por Obras municipales	3
Tráfico rodado	2

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Cumplimiento de Ordenanzas	2
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	31
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5
Horarios atención al público	1
Obras municipales	3
Obras no municipales	3

Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	2
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	9
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	7
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	15
Fundación Deportiva Municipal	4
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	15
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	6
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	16
Carril bici	8
Semáforos	10
Señalización horizontal	18
Señalización vertical	10
Zona Azul	3
Zona naranja	5

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	45
Poda de árboles	20

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	24
Contenedores deficiente estado	9
Deficiente limpieza en la vía pública	49
Excrementos animales domésticos	12
Recogida de enseres en la vía pública	7
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	9
Vehículos abandonados	7

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	7
Gorrillas	2
Indigentes	20
Mayor actuación por parte de Policía Local	70
Medidas contra excrementos animales domésticos	4
Plagas	20
Playas incidencias	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	6
Ciclistas molestias	6
Demanda de parques y jardines	8
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Sede electrónica	3
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	18
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	33

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	5
---------------------------------------	---

Tardanza en resolución de expedientes	30
---	----

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	3
-------------------------------	---

Multas	6
--------------	---

Tributos IBI	1
--------------------	---

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	13
----------------------	----

Alumbrado	38
-----------------	----

Bache en calzada	37
------------------------	----

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	18
--	----

Supresión de barreras arquitectónicas	1
---	---

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	55	49	12,24%
02. L'Eixample	36	67	-46,27%
03. Extramurs	66	80	-17,50%
04. Campanar	43	31	38,71%
05. La Saïdia	42	22	90,91%
06. El Pla del Real	29	44	-34,09%
07. L'Olivereta	22	35	-37,14%
08. Patraix	39	56	-30,36%
09. Jesús	20	44	-54,55%
10. Quatre Carreres	61	85	-28,24%
11. Poblats Marítims	67	46	45,65%
12. Camins al Grau	41	44	-6,82%
13. Algirós	30	57	-47,37%
14. Benimaclet	17	22	-22,73%
15. Rascanya	23	35	-34,29%
16. Benicalap	36	44	-18,18%
17. Pobles del Nord	1	5	-80,00%
18. Pobles de l'Oest	9	10	-10,00%
19. Pobles del Sud	4	16	-75,00%
En Dependencias Municipales	64	104	-38,46%
No consta distrito	120	67	79,10%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	7

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	12
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	20
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	3
3.2. La Roqueta	26
3.3. La Petxina	8
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	12
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	16
5.2. Morvedre	4
5.3. Trinitat	7
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	17
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	15
7.2. Soternes	2

7.3. Tres Forques	3
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	20
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	7
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	11
10.2. En Corts	17
10.3. Malilla	13
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	8
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	16
11.3. La Malva-rosa	32
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	14

12.3. La Creu del Grau	7
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	3
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	12
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	4
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	30
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	64
No consta distrito	

No consta barrio	120
------------------------	-----