



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ  
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 30 de septiembre 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 30 de septiembre de 2023**, se han recibido un total de **1.363 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el ejercicio anterior (01/09/2022 a 31/09/2022).

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 (01/09/2022 a 31/09/2022).

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 septiembre 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 septiembre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos.

Se han realizado **1.279 traslados** y se han solicitado **53 informes**.

**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.

El presente informe se ha realizado conforme a la nueva estructura del Gobierno municipal y comprende las nuevas Áreas y Delegaciones en las que se organiza.

**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 **375 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 205 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 147 traslados y la Delegación de Espacio Público 19 y la Delegación de Comercio y Mercados 4 traslados.



Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **252 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de que ha recibido 184 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 67 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 1.

Igualmente, el **Área de Urbanismo y Licencias** con **182 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 119 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 44, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 15 y la de Delegación de Vivienda 4 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques Jardines y Espacios Naturales** con **178 traslados**, siendo 158 de la Delegación de Parques y Jardines, 19 de la Delegación de Playas y 1 de la Delegación de Devesa-Albufera.

**-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 **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 11, y la Delegación de Vivienda otras 2 peticiones, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1 y La Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1.

**El Área de Seguridad y Movilidad** con **9 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 7 peticiones, la Delegación de Movilidad ha recibido 1 y la Delegación de Espacio Público 1.

**El Área de Hacienda y Participación**, con **6 peticiones de informe**, siendo 2 de la Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía , 2 de la Delegación de Pedanías, Participación y Acción Vecinal 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, salvo los que se relacionan a continuación:

- Organismo Autónomo Parques y Jardines (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 6 de 7 solicitudes).

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

Deportes / Salud y Consumo responsable / O. A. Consejo Agrario. /O. A. Universidad Popular / Playas Calidad Acústica y del Aire (Contaminación Acústica) / Playas Calidad Acústica y del Aire (Playas) / Central del Procedimiento Sancionador /Ocupación del Dominio Público / Coordinación Obras Públicas y Mantenimiento /Disciplina Urbanística / Vivienda.



## **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 prestados en vía pública (225)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (214)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (192)**
- **Servicios de jardinería (142)**
- **Señalización viaria (114)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (94)**
- **Contaminación Acústica (87)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (75)**

## **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 (153).**
- **Parques y Jardines deficiencias (110).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (90).**
- **Bache en calzada (78).**
- **Alcantarillado (59)**
- **Actividades molestas y denuncias (46).**
- **Deterioro y sustitución de mobiliario urbano (37)**
- **Tardanza en Resolución de Expedientes (36)**
- **Poda de árboles (32)**
- **Plagas (32).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (32).**



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

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

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

- **Quatre Carreres con 130 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 96 peticiones.**
- **Patraix con 95 peticiones.**
- **Campanar con 93 peticiones**
- **Camins al Grau con 88 peticiones**
- **Ciutat Vella con 81 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:

- **Patraix (Patraix) con 44 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 41 peticiones.**
- **Malilla (Quatre carreres) con 40 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 38 peticiones.**
- **Campanar (Campanar) con 36 peticiones.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) con 36 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 36 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) con 34 peticiones.**
- **Penya-roja (Camins al Grau) con 33 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	1.065
Marzo	1.218
Abril	1.153
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	886
Septiembre	1.363

## INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA

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 01/09/2023 a 30/09/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

### TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Septiembre

<b>Registradas por:</b>	
APP	1.591
WEB	2.889

<b>Dirigidas a:</b>	
Ser. Jardineria - Desde APP	390
Ser. Jardineria - Res.APP	218
Ser. Jardineria - Desde Web	163
Ser. Jardineria - Res.Web	110
Ser. Movilidad - Desde APP	97
Ser. Movilidad - Res.APP	52
Ser. Movilidad - Desde Web	30
Ser. Movilidad - Res.Web	14
Ser. Sanidad - Desde APP	53
Ser. Sanidad - Res.APP	50
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	40
Ser. Alumbrado - Desde APP	195
Ser. Alumbrado - Res.APP	136
Ser. Alumbrado - Desde Web	115
Ser. Alumbrado - Res.Web	79
Ser. Limpieza - Desde APP	472
Ser. Limpieza - Res.APP	348
Ser. Limpieza - Desde Web	2.512
Ser. Limpieza - Res.Web	1.696
Por email - Desde APP	380
Por email - Desde Web	26
Teléfono 010 - Desde APP	4
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

<b>Tipos</b>	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.360
Recogida de enseres - Res.Web	1.582

<b>Total</b>	4.480
<b>Resueltas</b>	2.743

# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/09/2023 al 30/09/2023

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	168	196	-14,29%
Sugerencia	1.151	1.462	-21,27%
Síndic	37	45	-17,78%
Defensor	3	4	-25,00%
Otras	4	3	33,33%
Total:	1.363	1.710	-20,29%

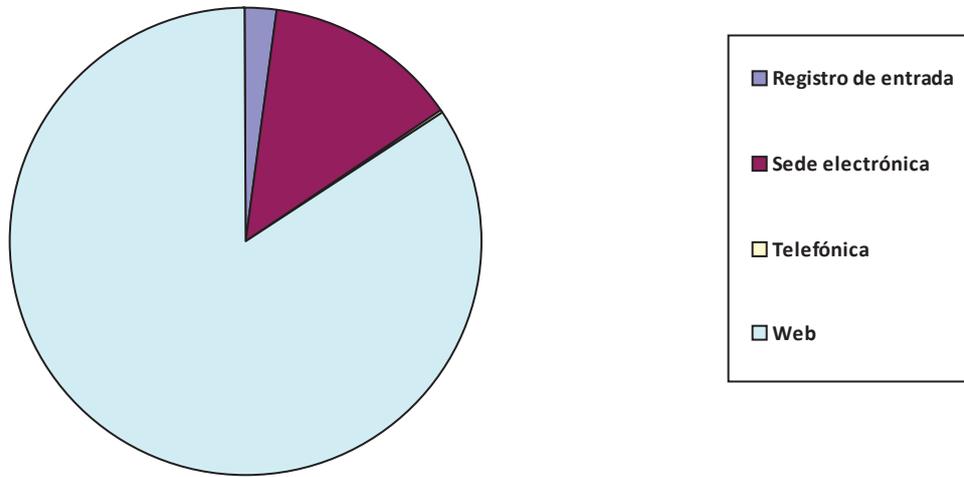
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	11	12	-8,33%
Recomendación/Sugerencia	8	16	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	17	5,88%
<b>Defensor</b>			
Inicio	2	2	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	2	-50,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	32	17	88,24%
Sede electrónica	179	235	-23,83%
Telefónica	4	32	-87,50%
Web	1.148	1.426	-19,50%
Total:	1.363	1.710	-20,29%

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre ..... 1.363

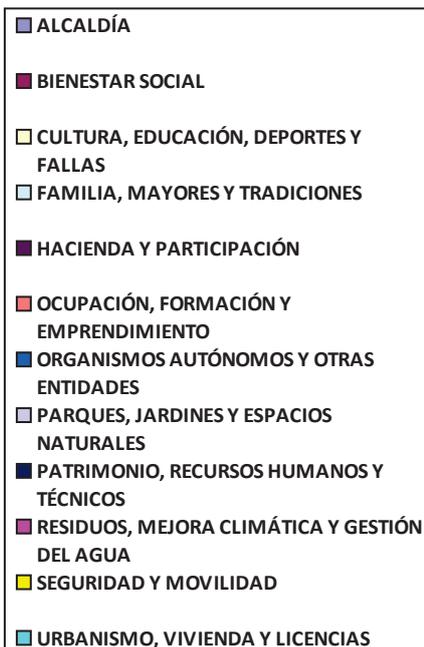
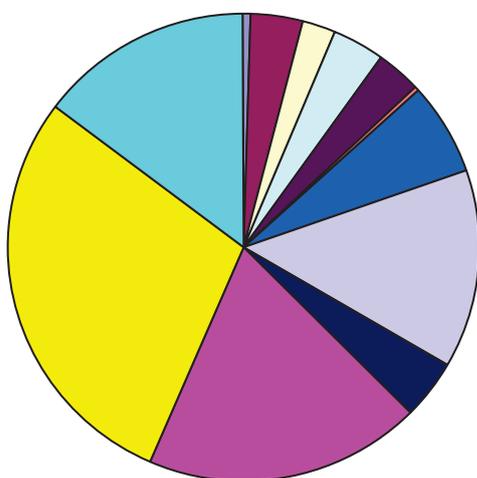
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre .....	1.332	1279	53	51 (96,2%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	6	4	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL .....	49	47	2	2 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS .....	30	27	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES .....	47	45	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN .....	43	37	6	6 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	84	78	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES .....	182	178	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS .....	56	52	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA .....	252	252	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD .....	384	375	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS .....	197	182	15	15 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.332</b>	<b>1279</b>	<b>53</b>	<b>51 (96,2%)</b>

## Distribución por Áreas



## 6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	5	3	2	2 (100,0%)
TURISMO .....	1	1	0	0 (-)

## BIENESTAR SOCIAL

IGUALDAD .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	48	46	2	2 (100,0%)

## CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	25	23	2	2 (100,0%)
DEPORTES .....	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)

## FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES .....	6	6	0	0 (-)
MAYORES .....	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO .....	39	37	2	2 (100,0%)

## HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	14	12	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL ....	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	16	14	2	2 (100,0%)

## OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
-----------------------------	---	---	---	-------

## ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	84	78	6	5 (83,3%)
--------------------------------	----	----	---	-----------

## PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES .....	160	158	2	2 (100,0%)
PLAYAS .....	21	19	2	2 (100,0%)

## PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

CONTROL ADMINISTRATIVO .....	5	3	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO .....	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS .....	8	6	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	40	40	0	0 (-)

## RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	67	67	0	0 (-)
-------------------------------	----	----	---	-------

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	184	184	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	1	1	0	0 (-)
<b>SEGURIDAD Y MOVILIDAD</b>				
COMERCIO Y MERCADOS .....	4	4	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO .....	20	19	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD .....	148	147	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	212	205	7	6 (85,7%)
<b>URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS</b>				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	120	119	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	55	44	11	11 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	16	15	1	1 (100,0%)
VIVIENDA .....	6	4	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	3	3	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>TURISMO</b>				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	4	2	2 (100,0%)
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>				
<b>IGUALDAD</b>				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	47	45	2	2 (100,0%)
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	49	47	2	2 (100,0%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	13	11	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	4	4	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES .....	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	30	27	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
MAYORES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR AN	3	1	2	2 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO .....	36	36	0	0 (-)
Subtotal de Área:	47	45	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER .....	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN .....	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	3	3	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	13	11	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	43	37	6	6 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	25	24	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO .....	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	21	21	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	30	28	2	1 (50,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	84	78	6	5 (83,3%)

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

DEVESA-ALBUFERA

DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

PARQUES Y JARDINES

JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	160	158	2	2 (100,0%)
-----------------------------	-----	-----	---	------------

PLAYAS

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	20	19	1	1 (100,0%)
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	182	178	4	4 (100,0%)

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

CONTROL ADMINISTRATIVO

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	5	3	2	2 (100,0%)
--	---	---	---	------------

PATRIMONIO

OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO .....	1	1	0	0 (-)

RECURSOS HUMANOS

PERSONAL .....	7	5	2	2 (100,0%)
SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LAB	1	1	0	0 (-)

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	40	40	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	52	4	4 (100,0%)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	67	67	0	0 (-)
-------------------------------	----	----	---	-------

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	184	184	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	252	252	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	4	4	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	20	19	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	148	147	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL .....	212	205	7	6 (85,7%)
Subtotal de Área:	384	375	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	113	112	1	1 (100,0%)
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	7	7	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES .....	36	27	9	9 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	19	17	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	4	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS .....	8	8	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA .....	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	197	182	15	15 (100,0%)

## Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					

SECRETARÍA GENERAL .....	1	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	1	1	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	0	1	0	0
DEPORTES .....	1	0	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	2	0	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	0	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	1	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN .....	0	2	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	1	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias .....	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO ....	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	1	0	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	1	0	0	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	1	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	1	0	0
POLICÍA LOCAL .....	0	1	5	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					

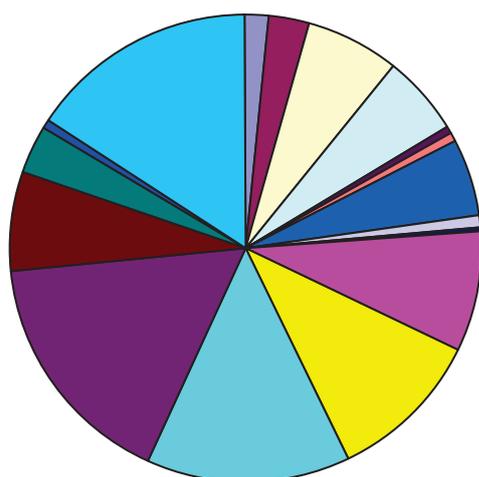
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	0	0	0	0
ACTIVIDADES .....	3	2	4	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
VIVIENDA .....	2	0	0	0	0
Total de Envíos	24	14	13	0	2

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 .....	24	26	-7,69%
Atención Personal Municipal .....	36	53	-32,08%
Contaminación acústica .....	87	113	-23,01%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	75	102	-26,47%
Distinto ámbito competencial .....	10	18	-44,44%
Eventos .....	8	12	-33,33%
Organismos autónomos .....	70	81	-13,58%
Otros .....	13	37	-64,86%
Política lingüística .....	3	3	0,00%
Señalización viaria .....	114	105	8,57%
Servicios de jardinería .....	142	242	-41,32%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	192	230	-16,52%
Servicios prestados en vía pública .....	225	274	-17,88%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	94	113	-16,81%
Tramitación administrativa .....	46	67	-31,34%
Tributación municipal y sanciones .....	10	19	-47,37%
Vía pública reparación de deficiencias .....	214	215	-,47%

## 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 .....	18
Personal municipal .....	6

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	3
Atención personal de Servicios Sociales .....	14
Centros deportivos .....	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	8
Información y Registro .....	1
Museos .....	1
Otras .....	2
Padrón .....	4

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	46
Aire Acondicionado particulares .....	1
Aviones .....	6
Botellón .....	5
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	3
Eventos públicos .....	3
Mesas y sillas .....	4
Molestias servicios de limpieza .....	7
Obras privadas .....	2
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	8

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	3
Cumplimiento de Ordenanzas .....	3
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	23

Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	12
Empleo - demandas .....	1
Obras municipales .....	7
Obras no municipales .....	9
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	6
Servicios Sociales .....	6
Subvenciones o ayudas .....	3

### Distinto ámbito competencial

Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	9

### Eventos

Carreras Populares .....	3
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	3
Fallas .....	2

### Organismos autónomos

EMIVASA .....	1
EMT-incidencias .....	24
Fundación Deportiva Municipal .....	19
Junta Central Fallera .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	24
Universidad Popular .....	1

### Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	10
Otros .....	3

### Política lingüística

Castellano .....	2
Valenciano .....	1

### Señalización viaria

Bolardos y maceteros .....	26
Carril bici .....	14

Semáforos .....	19
Señalización horizontal .....	25
Señalización vertical .....	22
Zona Azul .....	5
Zona naranja .....	3

### Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias .....	110
Poda de árboles .....	32

### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	23
Contenedores deficiente estado .....	12
Deficiente limpieza en la vía pública .....	90
Excrementos animales domésticos .....	6
Reciclaje de residuos .....	1
Recogida de enseres en la vía pública .....	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	24
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	12
Vehículos abandonados .....	16

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	10
Gorrillas .....	5
Indigentes .....	20
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	153
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	2
Plagas .....	32
Playas incidencias .....	3

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	18
Ciclistas molestias .....	4
Demanda de parques y jardines .....	7
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1

Página web .....	3
Sede electrónica .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	4
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	21
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	32
Sugerencias sobre denominación de calles .....	2
WC públicos .....	1

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	10
Tardanza en resolución de expedientes .....	36

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	2
Multas .....	2
Tributos IBI .....	2
Tributos IVTM .....	4

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	59
Alumbrado .....	32
Bache en calzada .....	78
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	37
Fuentes ornamentales .....	4
Supresión de barreras arquitectónicas .....	4

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	81	117	-30,77%
02. L'Eixample .....	58	85	-31,76%
03. Extramurs .....	76	98	-22,45%
04. Campanar .....	93	55	69,09%
05. La Saïdia .....	65	54	20,37%
06. El Pla del Real .....	39	92	-57,61%
07. L'Olivereta .....	79	92	-14,13%
08. Patraix .....	95	108	-12,04%
09. Jesús .....	61	85	-28,24%
10. Quatre Carreres .....	130	180	-27,78%
11. Poblats Marítims .....	96	107	-10,28%
12. Camins al Grau .....	88	74	18,92%
13. Algirós .....	43	80	-46,25%
14. Benimaclet .....	41	44	-6,82%
15. Rascanya .....	41	55	-25,45%
16. Benicalap .....	37	87	-57,47%
17. Pobles del Nord .....	5	14	-64,29%
18. Pobles de l'Oest .....	18	21	-14,29%
19. Pobles del Sud .....	36	32	12,50%
En Dependencias Municipales .....	72	86	-16,28%
No consta distrito .....	109	144	-24,31%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	19
1.2. La Xerea .....	14
1.3. El Carme .....	10

1.4. El Pilar .....	9
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	41
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	13
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	31
3.4. Arrancapins .....	23
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	36
4.2. Les Tendetes .....	8
4.3. El Calvari .....	23
4.4. Sant Pau .....	26
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	20
5.2. Morvedre .....	3
5.3. Trinitat .....	23
5.4. Tormos .....	9
5.5. Sant Antoni .....	10
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	7
6.2. Mestalla .....	23
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	31
7.2. Soternes .....	6

7.3. Tres Forques .....	36
7.4. La Font Santa .....	3
7.5. La Llum .....	3
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	44
8.2. Sant Isidre .....	15
8.3. Vara de Quart .....	12
8.4. Safranar .....	20
8.5. Favara .....	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	20
9.2. L'Hort de Senabre .....	6
9.3. La Creu Coberta .....	8
9.4. Sant Marcel·lí .....	14
9.5. Camí Real .....	13
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	19
10.2. En Corts .....	17
10.3. Malilla .....	40
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	11
10.6. La Punta .....	18
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	21
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	19
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	34
11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	10
11.5. Natzaret .....	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	10

12.2. Albors .....	13
12.3. La Creu del Grau .....	23
12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	33
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	15
13.3. L'Amistat .....	6
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	6
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	38
14.2. Camí de Vera .....	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	9
15.2. Torrefiel .....	20
15.3. Sant Llorenç .....	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	36
16.2. Ciutat Fallera .....	1
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos .....	4
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	17
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6
19.3. Pinedo .....	5

19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	11
19.7. La Torre .....	8
19.8. Faitanar .....	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	72
No consta distrito	
No consta barrio .....	109