



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2024



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

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

Período del 1 al 30 de abril de 2024

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 abril de 2024**, se han recibido un total de **1.110 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/4/2023 a 30/4/2023).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2023, 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 (1/4/2023 a 30/4/2023).

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. Han aumentado un 54% las quejas al Síndic de Greuges.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de abril de 2024 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 abril, 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 1.236 traslados y 75 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 **365 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 207 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 137 traslados y la Delegación de Espacio Público 17, la Delegación de Comercio y Mercados 3 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 1 traslados.

Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **194 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 158 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 31, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 3 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **171 traslados**, siendo 160 de la Delegación de Parques y Jardines, 6 de la Delegación de Devesa-Albufera y 5 de la Delegación de Playas

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **127 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 82 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 29, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 13 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 Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos, con **16 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 14 y la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 2.

El Área de Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias, con **16 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 10, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 5 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 6 y la Delegación de Movilidad ha recibido 3.

Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos ha recibido 4, Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 3 y la Delegación de Ciclo Integral del Agua 1.

El Área de Bienestar Social, con **7 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:

- Delegación de Servicios Sociales (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- AUMSA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Acceso al Empleo Público y Carrera Profes. (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- Licencias de Actividades (ha contestado 2 de 3 solicitudes).

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

- Gestión de Emisiones y Recaudación.
- OAM Consejo Agrario.
- Parques y Jardines.

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 (153)
- Vía pública reparación de deficiencias (141)
- Servicios Prestados en vía pública (131)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (127)
- Servicios de jardinería (107)
- Contaminación Acústica (91).
- Discrepancias con actuaciones municipales (81)

Se han incrementado las peticiones de “Agradecimientos” pasando de 17 en el mismo periodo del año anterior a 44 y ha descendido el número de quejas relativas a “Atención Personal Municipal” que pasan de 76 a 38. En cuanto al tema de “Organismos Autónomos” se ha optado por intentar no utilizarlo ya que más que un tema, estos organismos están dados de alta como servicio destinatario y aparecen en las Tablas relativas a servicios (5,6 y 7)

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

- Parques y Jardines deficiencias (76).
- Tráfico rodado (54).
- Bache en calzada (51).
- Mayor actuación por parte de la Policía Local (49).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (48).
- Contenedores cambio de ubicación (43).
- Tardanza en resolución de expedientes (38).
- Deficiente limpieza en la vía pública (37).
- Agradecimientos (36).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (35).

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:

- Camins al Grau con 89 peticiones.
- Extramurs con 79 peticiones.
- Quatre Carreres con 79 peticiones.
- Poblots Marítims con 74 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 Creu del Grau (Camins al Grau) con 51 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 47 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 35 peticiones.
- El Cabanyal-el Canyameler (Poblots Marítims) con 34 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 34 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 2024 son:

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110

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 1/04/2024 a 30/04/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

Fechas: 01/04/2024 - 30/04/2024

MES 4

Registradas por:

APP	1223
WEB	2536

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	208
Ser. Jardineria - Res.APP	105
Ser. Jardineria - Desde Web	125
Ser. Jardineria - Res.Web	60
Ser. Movilidad - Desde APP	75
Ser. Movilidad - Res.APP	42
Ser. Movilidad - Desde Web	118
Ser. Movilidad - Res.Web	60
Ser. Sanidad - Desde APP	46
Ser. Sanidad - Res.APP	38
Ser. Sanidad - Desde Web	22
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	82
Ser. Alumbrado - Res.APP	58
Ser. Alumbrado - Desde Web	44
Ser. Alumbrado - Res.Web	28
Ser. Limpieza - Desde APP	456
Ser. Limpieza - Res.APP	333
Ser. Limpieza - Desde Web	2204
Ser. Limpieza - Res.Web	1535
Por email - Desde APP	355
Por email - Desde Web	23
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	0
Recogida de enseres - Desde Web	2033
Recogida de enseres - Res.Web	1406

Total	3759
Resueltas	2276

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

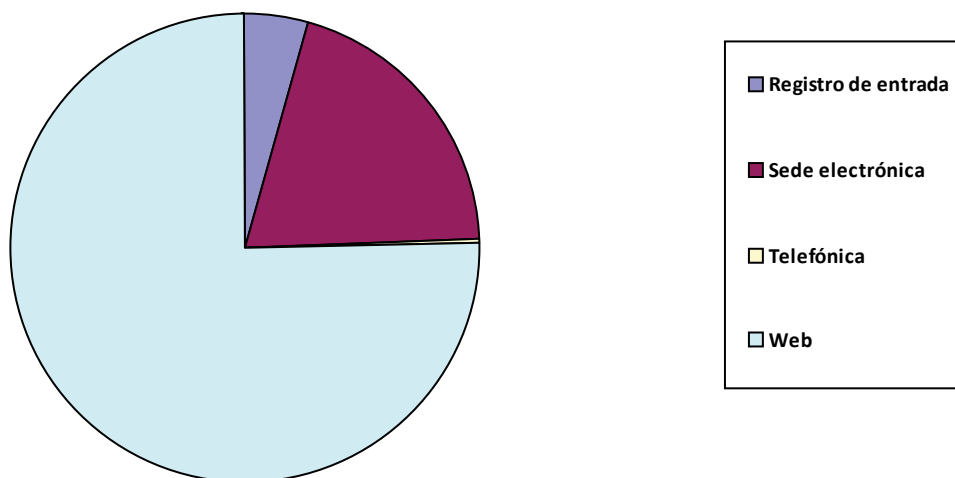
Del 01/04/2024 al 30/04/2024

1. <u>Peticiones según tipo</u>			
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	185	270	-31,48%
Sugerencia	855	842	1,54%
Síndic	60	39	53,85%
Defensor	5	7	-28,57%
Otras	5	2	150,00%
Total:	1.110	1.160	-4,31%

<u>Desglose Síndic/Defensor</u>			
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	23	11	109,09%
Recomendación/Sugerencia	15	7	114,29%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	22	21	4,76%
Defensor			
Inicio	4	1	300,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	6	-83,33%

2. <u>Peticiones según Canal de Entrada</u>			
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	49	63	-22,22%
Sede electrónica	223	259	-13,90%
Telefónica	2	1	100,00%
Web	836	837	-,12%
Total:	1.110	1.160	-4,31%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Abril 1.110

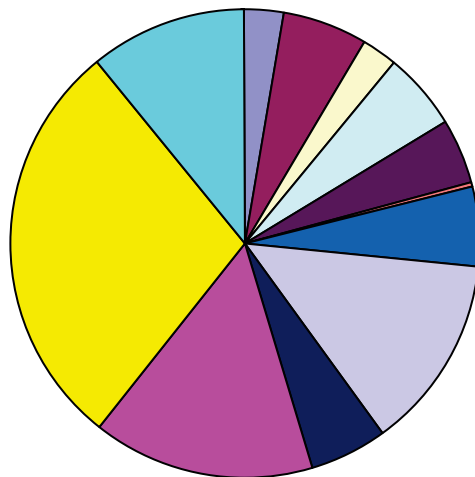
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	1.311	1236	75	68 (90,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	36	33	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	76	69	7	6 (85,7%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	34	32	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	70	67	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	58	54	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	75	71	4	3 (75,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	174	171	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	68	52	16	14 (87,5%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	202	194	8	7 (87,5%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	374	365	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	143	127	16	15 (93,8%)
Total de Envíos	1.311	1236	75	68 (90,7%)

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				
ALCALDÍA	31	28	3	3 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	5	5	0	0 (-)

BIENESTAR SOCIAL

IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	75	68	7	6 (85,7%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	29	27	2	2 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES	21	19	2	2 (100,0%)
MAYORES	6	5	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	43	43	0	0 (-)

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

HACIENDA Y PRESUPUESTOS	23	21	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	11	11	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	24	22	2	2 (100,0%)

OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	75	71	4	3 (75,0%)
--------------------------------	----	----	---	-----------

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

DEVESA-ALBUFERA	6	6	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	163	160	3	3 (100,0%)
PLAYAS	5	5	0	0 (-)

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

CONTROL ADMINISTRATIVO	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO	5	5	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	16	2	14	13 (92,9%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	41	39	2	1 (50,0%)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	31	1	1 (100,0%)

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	162	158	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	6	3	3	3 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	3	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	17	17	0	0 (-)
MOVILIDAD	140	137	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	213	207	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	83	82	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	39	29	10	9 (90,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	13	5	5 (100,0%)
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	26	23	3	3 (100,0%)
PROTOCOLO	4	4	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	36	33	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	40	40	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	33	26	7	6 (85,7%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
DROGODEPENDENCIAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	76	69	7	6 (85,7%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR

ACCIÓN CULTURAL	10	10	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	16	14	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)

DEPORTES

DEPORTES	1	1	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

EDUCACIÓN

EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área: 34 32 2 2 (100,0%)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES	21	19	2	2 (100,0%)
-----------------------------	----	----	---	------------

MAYORES

MAYORES	6	5	1	1 (100,0%)
---------------	---	---	---	------------

SANIDAD Y CONSUMO

SANIDAD Y CONSUMO	43	43	0	0 (-)
-------------------------	----	----	---	-------

Subtotal de Área: 70 67 3 3 (100,0%)

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

HACIENDA Y PRESUPUESTOS

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	10	10	0	0 (-)
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	3	3	0	0 (-)

PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	7	0	0 (-)
PEDANÍAS	4	4	0	0 (-)

TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU

REGISTRO Y POBLACIÓN	16	15	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	8	7	1	1 (100,0%)

Subtotal de Área: 58 54 4 4 (100,0%)

OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

EMPRENDIMIENTO

EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
-------------------	---	---	---	-------

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	3	2	1	0 (0,0%)
-------------	---	---	---	----------

EMT	14	14	0	0 (-)
-----------	----	----	---	-------

FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

O.A. COSEJO AGRARIO	1	0	1	1 (100,0%)
---------------------------	---	---	---	------------

O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	19	18	1	1 (100,0%)
--	----	----	---	------------

O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	1	1	1 (100,0%)
----------------------------------	---	---	---	------------

O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	31	31	0	0 (-)
---	----	----	---	-------

ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	75	71	4	3 (75,0%)
-------------------	----	----	---	-----------

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

DEVESA-ALBUFERA

DEVESA-ALBUFERA	6	6	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

PARQUES Y JARDINES

PARQUES Y JARDINES	163	160	3	3 (100,0%)
--------------------------	-----	-----	---	------------

PLAYAS

PLAYAS	5	5	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	174	171	3	3 (100,0%)
-------------------	-----	-----	---	------------

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

CONTROL ADMINISTRATIVO

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

PATRIMONIO

PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
------------------	---	---	---	-------

RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
-----------------------------------	---	---	---	-------

RECURSOS HUMANOS

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	6	0	6	5 (83,3%)
---	---	---	---	-----------

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	0	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

PERSONAL	7	1	6	6 (100,0%)
----------------	---	---	---	------------

SALUD LABORAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	41	39	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	68	52	16	14 (87,5%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	31	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	162	158	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	6	3	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	202	194	8	7 (87,5%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	3	3	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	17	17	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	140	137	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	213	207	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	374	365	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	83	82	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	20	17	3	2 (66,7%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	19	12	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	1	1	0	0 (-)

DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	5	5	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	5	2	3	3 (100,0%)
VIVIENDA				
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	143	127	16	15 (93,8%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

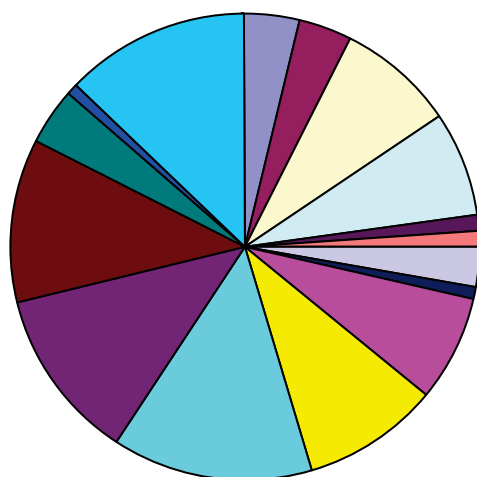
	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	0	3	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	6	0	0	0	1
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	2	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	2	0	0
MAYORES	0	0	1	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	2	0	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	1	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	0	0	1
O.A. COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	1	0	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	1	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	3	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	3	1	0	1

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	2	0	0
PERSONAL	5	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	1
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	2	1	0	1
MEJORA CLIMÁTICA	0	3	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	1	2	0	0	0
POLICÍA LOCAL	4	0	1	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	1	1	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS	4	1	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	1	0	0
PROYECTOS URBANOS	1	1	1	0	0
Total de Envíos	30	22	16	0	7
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	44	17	158,82%
Atención Personal Municipal	38	76	-50,00%
Contaminación acústica	91	56	62,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	81	64	26,56%
Distinto ámbito competencial	12	8	50,00%
Eventos	11	6	83,33%
Organismos autónomos	2	61	-96,72%
Otros	29	9	222,22%
Política lingüística	10	2	400,00%
Señalización viaria	79	88	-10,23%
Servicios de jardinería	107	126	-15,08%
Servicios de limpieza en la vía pública	153	207	-26,09%
Servicios prestados en vía pública	131	154	-14,94%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	127	62	104,84%
Tramitación administrativa	43	82	-47,56%
Tributación municipal y sanciones	11	5	120,00%
Vía pública reparación de deficiencias	141	137	2,92%

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	36
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	7

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	8
Centros deportivos	2
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	6
Gestión tributaria	1
Información y Registro	8
Museos	1
Otras	4
Padrón	5

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	17
Aviones	2
Botellón	2
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	3
Molestias servicios de limpieza	5
Obras privadas	3
Por Obras municipales	3
Tráfico rodado	54

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	12
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	35

Disconformidad con proyectos urbanísticos	9
Horarios atención al público	5
Museos incidencias	2
Obras municipales	2
Obras no municipales	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	6
Servicios Sociales	3
Subvenciones o ayudas	1

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	12
---	----

Eventos

Conciertos	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	4
Fallas	5

Organismos autónomos

EMT-incidencias	2
-----------------------	---

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	18
Otros	11

Política lingüística

Castellano	5
Valenciano	5

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	19
Carril bici	10
Semáforos	8
Señalización horizontal	29
Señalización vertical	9
Zona Azul	2
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	76
Poda de árboles	31

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	43
Contenedores deficiente estado	10
Deficiente limpieza en la vía pública	37
Excrementos animales domésticos	15
Reciclaje de residuos	1
Recogida de enseres en la vía pública	11
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	12
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	16
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	5
Indigentes	31
Mayor actuación por parte de Policía Local	49
Medidas contra excrementos animales domésticos	6
Plagas	30
Playas incidencias	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	19
Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	4
Página web	1
Sede electrónica	3
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	9
Sugerencias para la mejora de la circulación	26

Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	48
---	----

WC públicos	3
-------------------	---

Tramitación administrativa

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

Tardanza en resolución de expedientes	38
---	----

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
-------------------------------	---

Multas	4
--------------	---

Tributos IAE	1
--------------------	---

Tributos IBI	5
--------------------	---

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	24
----------------------	----

Alumbrado	19
-----------------	----

Bache en calzada	51
------------------------	----

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	32
--	----

Fuentes ornamentales	1
----------------------------	---

Supresión de barreras arquitectónicas	14
---	----

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	55	92	-40,22%
02. L'Eixample	56	58	-3,45%
03. Extramurs	79	92	-14,13%
04. Campanar	29	41	-29,27%
05. La Saïdia	31	46	-32,61%
06. El Pla del Real	29	59	-50,85%
07. L'Olivereta	41	54	-24,07%
08. Patraix	51	63	-19,05%
09. Jesús	28	35	-20,00%
10. Quatre Carreres	79	93	-15,05%
11. Poblets Marítims	74	61	21,31%
12. Camins al Grau	89	54	64,81%
13. Algirós	28	48	-41,67%
14. Benimaclet	21	36	-41,67%
15. Rascanya	42	36	16,67%
16. Benicalap	41	22	86,36%
17. Pobles del Nord	9	10	-10,00%
18. Pobles de l'Oest	36	12	200,00%
19. Pobles del Sud	29	24	20,83%
En Dependencias Municipales	102	135	-24,44%
No consta distrito	161	89	80,90%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	14
1.3. El Carme	9

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	9
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	10
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	47
04. Campanar	
4.1. Campanar	11
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	12
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	3
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16
7.3. Tres Forques	14

7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	15
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	18
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	34
11.3. La Malva-rosa	24
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10
12.2. Albors	15

12.3. La Creu del Grau	51
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	9
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	9
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	21
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	25
18.2. Beníferri	11
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4

19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	3
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	14
19.7. La Torre	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	102
No consta distrito	
No consta barrio	161