



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE AGOSTO DE 2024



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 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 31 de agosto de 2024**, se han recibido un total de **1.033 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/8/2023 a 31/8/2023).

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 (1/8/2023 a 31/8/2023).

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.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de agosto 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 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 1.178 traslados y 54 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 **287 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 175 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 93 traslados y la Delegación de Espacio Público 11, la Delegación de Comercio y Mercados 7 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 **249 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 200 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 42 y la Delegación de Mejora Climática 7.



Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **164 traslados**, siendo 149 de la Delegación de Parques y Jardines, 10 de la Delegación de Playas y 5 de la Delegación de Devesa-Albufera.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **133 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 85 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 40, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 7 y la de Delegación de Vivienda 1 traslado.

-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):

Los **Organismos Autónomos y Otras Entidades**, con **12 peticiones de informe**.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **10 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 7, la Delegación de Comercio y Mercados 2 y la Delegación de Movilidad ha recibido 1.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 8, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1.

El **Área de Familia, Mayores y Tradiciones** con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Fiestas y Tradiciones ha recibido 5, la Delegación de Familia Juventud e Infancia 1 y la Delegación de Sanidad y Consumo 1 petición.

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:

- Policía Local (ha contestado 6 de 7 solicitudes).

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

- Atención Primaria.
- Deportes.
- Ocupación y Formación.
- Fundación Las Naves.
- Fundación Valencia Activa.
- Parques y Jardines.
- Delegación de Movilidad.
- Disciplina Urbanística.



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 (168)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (152)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (141)**
- **Servicios de jardinería (128)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (127)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (102)**

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

- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (115).**
- **Parques y Jardines deficiencias (108).**
- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (92).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (80).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (43).**
- **Bache en calzada (41).**
- **Deterioro demanda y Sustitución de mobiliario Urbano (38).**
- **Plagas (34).**



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 98 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 87 peticiones.**
- **Patraix con 64 peticiones.**
- **Campanar con 59 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 50 peticiones.**
- **Pobles del Sud con 48 peticiones.**
- **Extramurs con 47 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**
- **Patraix (Patraix) con 31 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) con 30 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.**
- **Benimàmet (Pobles de l'Oest) con 26 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 26 peticiones**
- **Malilla (Quatre carreres) con 23 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
Mayo	1.327
Junio	1.145
Julio	1.154
Agosto	1.033

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 1/8/2024 a 31/8/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/08/2024 - 31/08/2024

AGOSTO

Registradas por:

APP	1.134
WEB	4.094

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	214
Ser. Jardineria - Res.APP	114
Ser. Jardineria - Desde Web	206
Ser. Jardineria - Res.Web	78
Ser. Movilidad - Desde APP	50
Ser. Movilidad - Res.APP	32
Ser. Movilidad - Desde Web	268
Ser. Movilidad - Res.Web	157
Ser. Sanidad - Desde APP	58
Ser. Sanidad - Res.APP	54
Ser. Sanidad - Desde Web	39
Ser. Sanidad - Res.Web	35
Ser. Alumbrado - Desde APP	71
Ser. Alumbrado - Res.APP	61
Ser. Alumbrado - Desde Web	37
Ser. Alumbrado - Res.Web	24
Ser. Limpieza - Desde APP	485
Ser. Limpieza - Res.APP	332
Ser. Limpieza - Desde Web	3.511
Ser. Limpieza - Res.Web	2.561
Por email - Desde APP	238
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	-
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	18
Otros - Res.APP	17
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	11

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	2
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	3.251
Recogida de enseres - Res.Web	2.345

Total	5.228
Resueltas	3.476

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/08/2024 al 31/08/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	120	94	27,66%
Sugerencia	852	761	11,96%
Síndic	56	29	93,10%
Defensor	3	1	200,00%
Otras	2	1	100,00%
Total:	1.033	886	16,59%

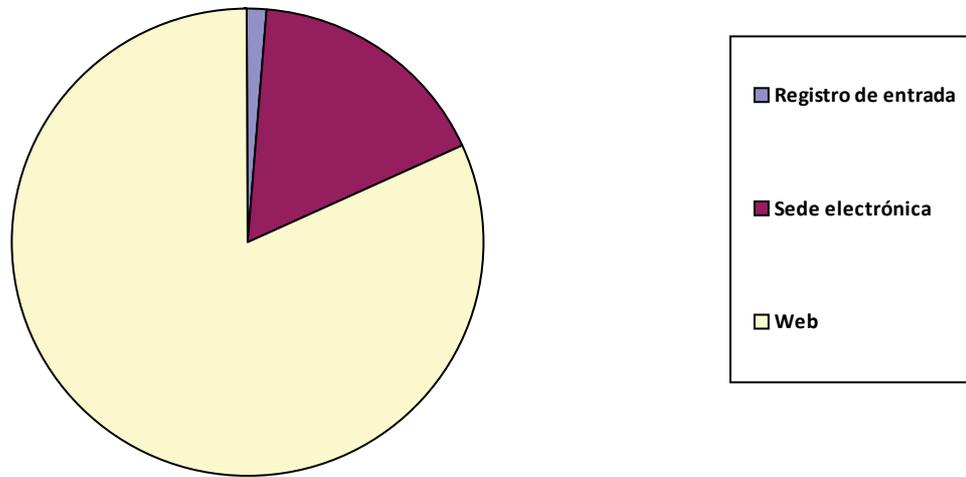
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	18	15	20,00%
Recomendación/Sugerencia	20	5	300,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	9	100,00%
Defensor			
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	1	200,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	15	21	-28,57%
Sede electrónica	174	109	59,63%
Telefónica	0	1	-100,00%
Web	844	755	11,79%
Total:	1.033	886	16,59%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Agosto 1.033

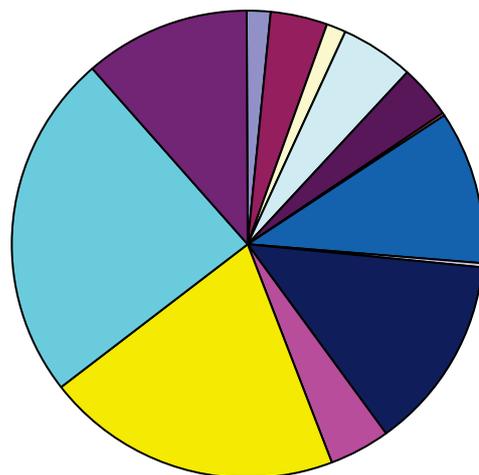
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Agosto	1.232	1178	54	53 (98,1%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	21	20	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	47	42	5	5 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	18	16	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	62	55	7	7 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	42	41	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	132	120	12	12 (100,0%)
OTROS	1	1	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	167	164	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	50	48	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	249	249	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	297	287	10	9 (90,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	142	133	9	9 (100,0%)
Total de Envíos	1.232	1178	54	53 (98,1%)

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
- OTROS
- 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	8	8	0	0 (-)

COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	10	9	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	47	42	5	5 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	12	12	0	0 (-)
DEPORTES	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	2	1	1	1 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	12	7	5	5 (100,0%)
MAYORES	3	3	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	45	44	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	12	11	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	9	9	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	21	21	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	132	120	12	12 (100,0%)
OTROS				
OTROS	1	1	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	5	5	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	151	149	2	2 (100,0%)
PLAYAS	10	10	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)

RECURSOS HUMANOS	9	7	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	33	33	0	0 (-)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	42	42	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	200	200	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	7	7	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	9	7	2	2 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD	94	93	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	182	175	7	6 (85,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	85	85	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	48	40	8	8 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	8	7	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	8	8	0	0 (-)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	0	1	1 (100,0%)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	7	7	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	21	20	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	22	21	1	1 (100,0%)

ATENCIÓN PRIMARIA	19	16	3	3 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	47	42	5	5 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	1	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	6	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	18	16	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	2	1	1	1 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	3	1	2	2 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	9	6	3	3 (100,0%)
MAYORES				
DEL. MAYORES	1	1	0	0 (-)
MAYORES	2	2	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	45	44	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	62	55	7	7 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)

GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	5	4	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	8	8	0	0 (-)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	3	3	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	13	13	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	42	41	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT	22	22	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES	7	0	7	7 (100,0%)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	3	1	2	2 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	15	12	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	21	21	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	64	64	0	0 (-)
Subtotal de Área:	132	120	12	12 (100,0%)
OTROS				
OTROS				
OTROS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	5	5	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0 (-)

PARQUES Y JARDINES	150	148	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	10	10	0	0 (-)
Subtotal de Área:	167	164	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	3	3	0	0 (-)
DEL. RECURSOS HUMANOS	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	32	32	0	0 (-)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	50	48	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	41	41	0	0 (-)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	199	199	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	7	7	0	0 (-)
Subtotal de Área:	249	249	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	7	5	2	2 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	3	2	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD	91	91	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	180	173	7	6 (85,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	297	287	10	9 (90,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	85	85	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	8	8	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	13	11	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	27	21	6	6 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	3	3	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	3	3	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	142	133	9	9 (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
ALCALDÍA					
CIUDAD INTELIGENTE	0	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	0	1	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	3	0	0	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES	0	1	0	0	0

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

DEPORTES	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN	0	1	0	0	0

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

JUVENTUD E INFANCIA	0	1	0	0	0
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	2	0	0
FIESTAS Y TRADICIONES	2	0	1	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	0	0	1	0	0

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	0	0	1	0	0
---	---	---	---	---	---

OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	0	0	1	0	0
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	0	0	0	0

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

FUNDACIÓN LAS NAVES	7	0	0	0	0
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	2	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	1	1	1	0	0

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

AGRICULTURA	0	1	0	0	0
PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	0

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	1	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

DEL. COMERCIO Y MERCADOS	1	0	1	0	0
DEL. MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	0	5	1	0	1

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	2	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	1	5	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0

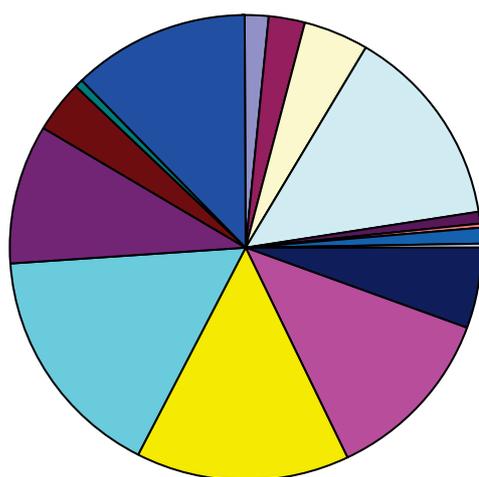
Total de Envíos	23	17	13	0	1
-----------------	----	----	----	---	---

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	18	21	-14,29%
Atención Personal Municipal	24	14	71,43%
Contaminación acústica	48	41	17,07%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	141	38	271,05%
Distinto ámbito competencial	10	12	-16,67%
Eventos	3	2	50,00%
Organismos autónomos	0	37	-100,00%
Otros	11	15	-26,67%
Política lingüística	4	2	100,00%
Señalización viaria	56	58	-3,45%
Servicios de jardinería	128	109	17,43%
Servicios de limpieza en la vía pública	152	159	-4,40%
Servicios prestados en vía pública	168	156	7,69%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	102	64	59,38%
Tramitación administrativa	36	29	24,14%
Tributación municipal y sanciones	5	4	25,00%
Vía pública reparación de deficiencias	127	125	1,60%

Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ 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	17
Personal municipal	1

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	2
Atención personal de Servicios Sociales	4
Centros deportivos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	5
Otras	6

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	17
Aire Acondicionado particulares	2
Aviones	1
Botellón	3
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	2
Molestias servicios de limpieza	7
Obras privadas	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	11

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	4
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	115
Disconformidad con proyectos urbanísticos	2
Obras municipales	5
Obras no municipales	3

Oposiciones	3
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	10
<u>Eventos</u>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	3
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros	8
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	9
Carril bici	4
Semáforos	6
Señalización horizontal	15
Señalización vertical	21
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	108
Poda de árboles	20
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	13
Contenedores deficiente estado	13
Deficiente limpieza en la vía pública	80
Excrementos animales domésticos	4
Reciclaje de residuos	3

Recogida de enseres en la vía pública	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	7
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	24
Vehículos abandonados	4

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	5
Gorrillas	2
Indigentes	22
Mayor actuación por parte de Policía Local	92
Plagas	34
Playas incidencias	13

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	11
Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	9
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	4
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	21
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	43
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	8
Tardanza en resolución de expedientes	28

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Multas	3
Tributos IBI	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	25
----------------------	----

Alumbrado	20
Bache en calzada	41
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	38
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	2

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	50	49	2,04%
02. L'Eixample	31	20	55,00%
03. Extramurs	47	42	11,90%
04. Campanar	59	65	-9,23%
05. La Saïdia	29	34	-14,71%
06. El Pla del Real	34	22	54,55%
07. L'Olivereta	44	30	46,67%
08. Patraix	64	53	20,75%
09. Jesús	21	29	-27,59%
10. Quatre Carreres	87	86	1,16%
11. Poblats Marítims	98	99	-1,01%
12. Camins al Grau	43	31	38,71%
13. Algirós	28	33	-15,15%
14. Benimaclet	17	34	-50,00%
15. Rascanya	38	32	18,75%
16. Benicalap	38	29	31,03%
17. Pobles del Nord	1	6	-83,33%
18. Pobles de l'Oest	26	24	8,33%
19. Pobles del Sud	48	43	11,63%
En Dependencias Municipales	74	30	146,67%
No consta distrito	156	95	64,21%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	8

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	14
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	16
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	3
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	12
3.4. Arrancapins	26
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	13
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	6
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	20
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.2. Soternes	10

7.3. Tres Forques	12
7.4. La Fontsanta	4
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	31
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	9
No consta barrio	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	4
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	4
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	23
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	15
10.6. La Punta	9
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	30
11.3. La Malva-rosa	32
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	12
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora	16
12.2. Albors	1
12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	11
No consta barrio	1
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	7
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	13
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	26
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	12
19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	8

19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	20
19.8. Faitanar	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	74
No consta distrito	
No consta barrio	156