AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE DICIEMBRE 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 diciembre 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 diciembre de 2024**, se han recibido un total de **835 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/12/2023 a 31/12/2023).

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 (1/12/2023 a 31/12/2023).

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 diciembre 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 diciembre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se han realizado **839 traslados** y **23 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 **267 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 162 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 102 traslados, la Delegación de Comercio y Mercados 2 traslados y la Delegación de Espacio Público 1.

Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **181 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 148 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 29, la Delegación de Mejora Climática 3 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **74 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 41 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 26, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 4 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 Seguridad y Movilidad** con **6 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad ha recibido 3, la Delegación de Policía Local ha recibido 2 peticiones y la Delegación de Espacio Público 1.

Organismos Autónomos con **5 peticiones de informe.**

El **Área de Bienestar Social,** con **4 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

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

En este periodo el número de Servicios que han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas es menor. Hay que tener en cuenta que la DANA motivó la adopción de medidas de suspensión de plazos para los municipios afectados en todos los niveles, también en los expedientes de queja del Síndic de Greuges. Por este motivo, a partir de la fecha en que se produjo, no deben valorarse los plazos de respuesta de los Servicios.

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 (172)
- Servicios Prestados en vía pública (137)
- Vía pública reparación de deficiencias (117)
- Discrepancias con actuaciones municipales (81)
- Señalización viaria (65)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (65)

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó en el mes de abril, deja de utilizarse como Tema, pudiendo consultarse las peticiones enviadas a las diferentes entidades del sector público en las Tablas relativas a los envíos a Servicios (Tablas 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

- Mayor actuación por parte de la Policía Local (97).
- Deficiente limpieza en la vía pública (72).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (50).
- Parques y Jardines deficiencias (39).
- Alumbrado (34).
- Bache en calzada (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:

- Quatre Carreres con 99 peticiones.
- Poblats Marítims con 70 peticiones.
- La Saïdia con 51 peticiones.
- Extramurs con 49 peticiones.
- Ciutat Vella con 46 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:

- Malilla (Quqtre Carreres) con 41 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 34 peticiones.
- Mestalla (El Pla del Real) con 25 peticiones.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 20 peticiones.

ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe "Estadísticas de Peticiones" se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2024 son:

Enero	1.257
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110
Mayo	1.327
Junio	1.145
Julio	1.154
Agosto	1.033
Septiembre	1.464
Octubre	1.455
Noviembre	1.042
Diciembre	835

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 1/12/2024 a 31/12/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

Fechas: 01/12/2024 - 31/12/2024	
	MES 12
Registradas por:	
APP	1231
WEB	2151
Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	141
Ser. Jardineria - Res.APP	78
Ser. Jardineria - Desde Web	47
Ser. Jardineria - Res.Web	30
Ser. Movilidad - Desde APP	61
Ser. Movilidad - Res.APP	39
Ser. Movilidad - Desde Web	60
Ser. Movilidad - Res.Web	42
Ser. Sanidad - Desde APP	14
Ser. Sanidad - Res.APP	14
Ser. Sanidad - Desde Web	13

Ser. Sanidad - Res.Web	10
Ser. Alumbrado - Desde APP	148
Ser. Alumbrado - Res.APP	97
Ser. Alumbrado - Desde Web	51
Ser. Alumbrado - Res.Web	37
Ser. Limpieza - Desde APP	575
Ser. Limpieza - Res.APP	357
Ser. Limpieza - Desde Web	1952
Ser. Limpieza - Res.Web	1351
Por email - Desde APP	276
Por email - Desde Web	21
Teléfono 010 - Desde APP	8
Teléfono 010 - Res.APP	4
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	8
Otros - Res.APP	7
Otros - Desde Web	7
Otros - Res.Web	3
Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	1755
Recogida de enseres - Res.Web	1231
Total	3382
Resueltas	2069

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/12/2024 al 31/12/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	183	144	27,08%
Sugerencia	617	644	-4,19%
Síndic	33	34	-2,94%
Defensor	2	6	-66,67%
Otras	0	0	-
Total:	835	828	0,85%

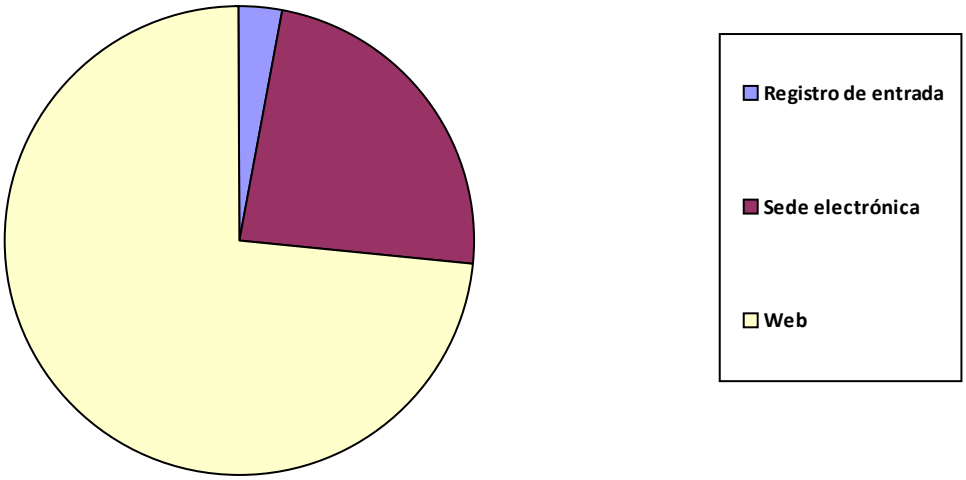
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	9	16	-43,75%
Recomendación/Sugerencia	7	9	-22,22%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	17	9	88,89%
Defensor			
Inicio	1	2	-50,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	0	4	-100,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	26	26	0,00%
Sede electrónica	196	169	15,98%
Telefónica	0	6	-100,00%
Web	613	627	-2,23%
Total:	835	828	,85%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Diciembre	835

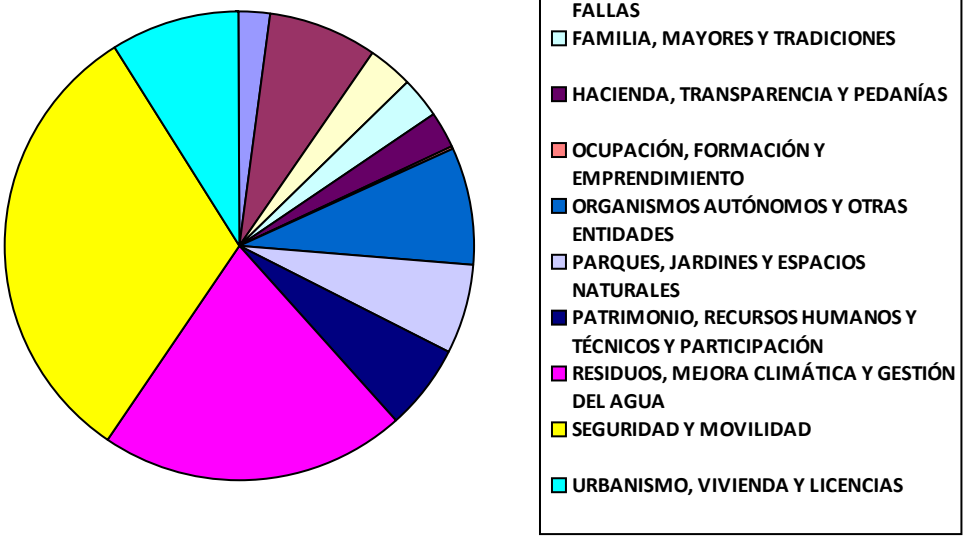
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Diciembre	862	839	23	14 (60,9%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	19	19	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL	64	60	4	3 (75,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	26	26	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	25	24	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	21	18	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	3	3	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	69	64	5	3 (60,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	53	53	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	50	50	0	0 (-)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	183	181	2	1 (50,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	273	267	6	3 (50,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	76	74	2	2 (100,0%)
Total de Envíos	862	839	23	14 (60,9%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	15	15	0	0 (-)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	3	3	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	64	60	4	3 (75,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	12	12	0	0 (-)
DEPORTES	8	8	0	0 (-)
EDUCACIÓN	6	6	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	6	5	1	1 (100,0%)
MAYORES	4	4	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	14	14	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	7	7	0	0 (-)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	13	10	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	3	3	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	69	64	5	3 (60,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	49	49	0	0 (-)
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	9	9	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	35	35	0	0 (-)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	29	29	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	149	148	1	0 (0,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	4	3	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	2	1	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD	105	102	3	2 (66,7%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	164	162	2	1 (50,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	41	41	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	28	26	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	4	4	0	0 (-)
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	12	12	0	0 (-)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	1	0	0 (-)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
DEL. COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MED	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	19	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	26	26	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	30	26	4	3 (75,0%)

DEL. SERVICIOS SOCIALES	8	8	0	0 (-)
Subtotal de Área:	64	60	4	3 (75,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTU				
ACCIÓN CULTURAL	8	8	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	26	26	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	6	5	1	1 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	4	4	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	14	14	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	24	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS				
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	2	2	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	6	4	2	0 (0,0%)

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	21	18	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3	3	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	1	1	1 (100,0%)
EMT	35	34	1	1 (100,0%)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
ENTIDAD PBCA EMP. PALACIO DE CONGRESOS	1	1	0	0 (-)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	15	13	2	1 (50,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	3	1	0 (0,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	6	6	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	69	64	5	3 (60,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	48	48	0	0 (-)
PLAYAS				
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	53	53	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO				
DEL. PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	7	7	0	0 (-)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	35	35	0	0 (-)
Subtotal de Área:	50	50	0	0 (-)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	29	29	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	149	148	1	0 (0,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	183	181	2	1 (50,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	1	1	0	0 (-)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	1	1	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	2	1	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD	104	101	3	2 (66,7%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	163	161	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	273	267	6	3 (50,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				

GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	41	41	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	2	2	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	13	11	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	13	13	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	76	74	2	2 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

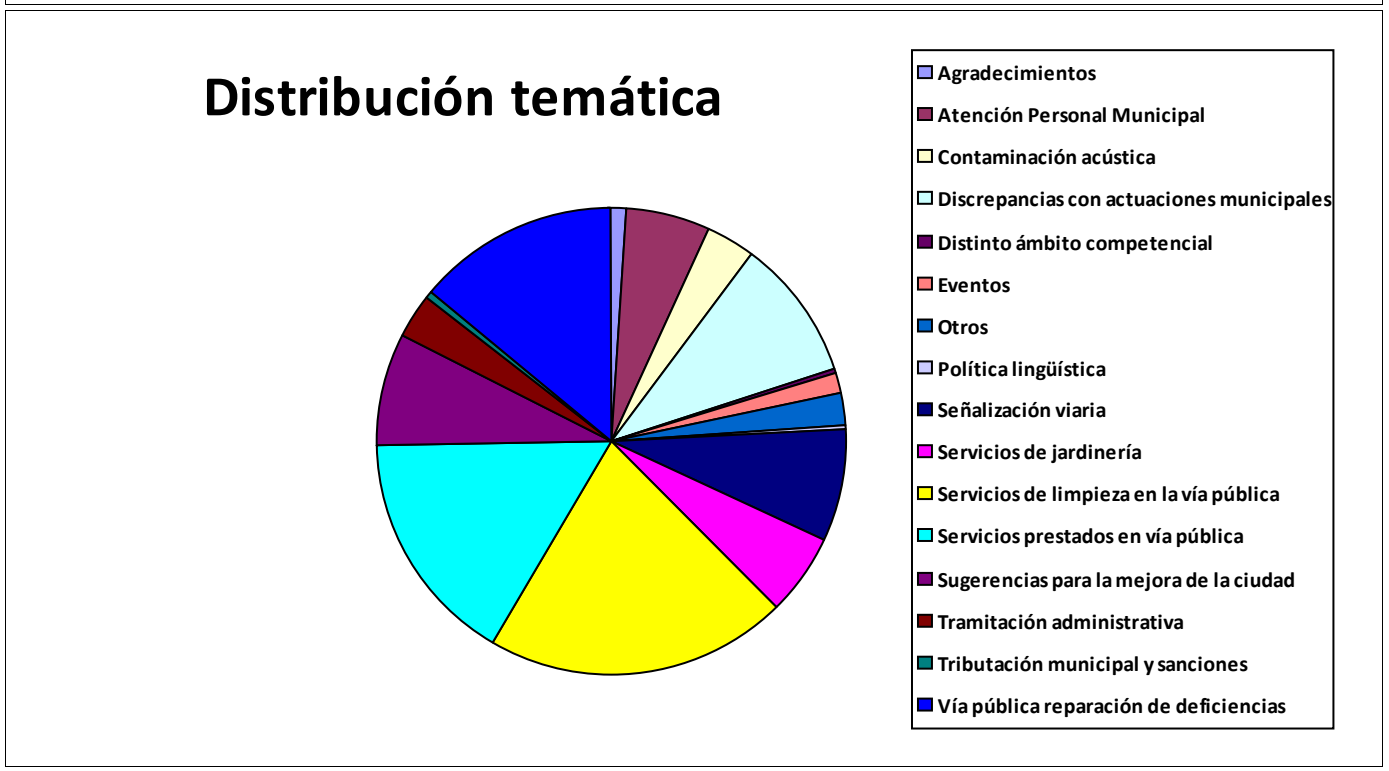
	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	2	1	0	0	1
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS					
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	0	0	2
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	1	0	0
EMT	0	0	1	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	1	0	1
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	0	0	0	1
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	0	0	0	1
MEJORA CLIMÁTICA	0	1	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	1

MOVILIDAD	0	1	1	0	1
POLICÍA LOCAL	0	0	1	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	1	1	0	0
Total de Envíos	2	5	7	0	9

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	9	26	-65,38%
Atención Personal Municipal	48	29	65,52%
Contaminación acústica	28	27	3,70%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	81	57	42,11%
Distinto ámbito competencial	4	9	-55,56%
Eventos	10	12	-16,67%
Organismos autónomos	0	35	-100,00%
Otros	20	11	81,82%
Política lingüística	1	3	-66,67%
Señalización viaria	65	70	-7,14%
Servicios de jardinería	48	65	-26,15%
Servicios de limpieza en la vía pública	172	128	34,38%
Servicios prestados en vía pública	137	124	10,48%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	65	78	-16,67%
Tramitación administrativa	27	36	-25,00%
Tributación municipal y sanciones	3	10	-70,00%
Vía pública reparación de deficiencias	117	108	8,33%



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	7
Personal municipal	2

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	11
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	12
Información y Registro	6
Otras	9
Padrón	3

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	18
Botellón	1
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	1
Molestias servicios de limpieza	2
Tráfico rodado	5

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	4
Cumplimiento de Ordenanzas	12
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	50
Disconformidad con proyectos urbanísticos	2
Obras no municipales	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	4

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	4

Eventos

Carreras Populares	4
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3
Fallas	3

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros	11

Política lingüística

Valenciano	1

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	18
Carril bici	5
Semáforos	10
Señalización horizontal	15
Señalización vertical	14
Zona Azul	1
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	39
Poda de árboles	9

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	29
Contenedores deficiente estado	12
Deficiente limpieza en la vía pública	72
Excrementos animales domésticos	5
Reciclaje de residuos	5
Recogida de enseres en la vía pública	14
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	11

Sugerencias para la limpieza en la vía pública	13
Vehículos abandonados	11

Servicios prestados en vía pública

Gorrillas	1
Indigentes	26
Mayor actuación por parte de Policía Local	97
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	9
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	8
Demanda de parques y jardines	2
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	6
Sede electrónica	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	29
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	15
Sugerencias sobre denominación de calles	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	5
Tardanza en resolución de expedientes	22

Tributación municipal y sanciones

Multas	1
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	27
Alumbrado	34
Bache en calzada	34
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	18
Fuentes ornamentales	2

Supresión de barreras arquitectónicas 2

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	46	56	-17,86%
02. L'Eixample	29	36	-19,44%
03. Extramurs	49	67	-26,87%
04. Campanar	33	43	-23,26%
05. La Saïdia	51	42	21,43%
06. El Pla del Real	31	29	6,90%
07. L'Olivereta	41	22	86,36%
08. Patraix	38	39	-2,56%
09. Jesús	36	22	63,64%
10. Quatre Carreres	99	61	62,30%
11. Poblats Marítims	70	67	4,48%
12. Camins al Grau	30	41	-26,83%
13. Algirós	20	30	-33,33%
14. Benimaclet	21	17	23,53%
15. Rascanya	26	23	13,04%
16. Benicalap	21	36	-41,67%
17. Pobles del Nord	8	1	700,00%
18. Pobles de l'Oest	9	9	0,00%
19. Pobles del Sud	26	4	550,00%
En Dependencias Municipales	77	63	22,22%
No consta distrito	74	120	-38,33%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	12
1.3. El Carme	6

1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	10
2.2. El Pla del Remei	16
2.3. Gran Via	3
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	13
3.2. La Roqueta	3
3.3. La Petxina	14
3.4. Arrancapins	19
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	6
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	15
5.2. Morvedre	13
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	8
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	3
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	2

7.3. Tres Forques	18
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	5
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	13
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	19
10.3. Malilla	41
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	13
11.3. La Malva-rosa	34
11.4. Beteró	1
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	11
12.2. Albors	8

12.3. La Creu del Grau 3

12.4. Camí Fondo 2

12.5. Penya-roja 6

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda 1

13.2. Ciutat Jardí 8

13.3. L'Amistat 4

13.4. La Bega Baixa 3

13.5. La Carrasca 4

14. Benimaclet

14.1. Benimaclet 16

14.2. Camí de Vera 5

15. Rascanya

15.1. Orriols 8

15.2. Torrefiel 16

15.3. Sant Llorenç 2

16. Benicalap

16.1. Benicalap 19

16.2. Ciutat Fallera 2

17. Pobles del Nord

17.1. Benifaraig 3

17.2. Poble Nou 1

17.4. Cases de Bàrcena 2

17.6. Massarrojos 2

18. Pobles de l'Oest

18.1. Benimàmet 8

18.2. Beniferri 1

19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo 3

19.2. El Castellar-l'Oliverar 4

19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	2
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	10
19.8. Faitanar	5
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	77
No consta distrito	
No consta barrio	74