



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE ENERO 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 31 de enero 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 enero de 2024**, se han recibido un total de **1.253 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### **Comparativa con el ejercicio anterior (1/01/2023 a 31/01/2023).**

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 (1/01/2023 a 31/01/2023).

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 las 1.253 peticiones recibidas durante el mes de enero 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 enero, 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. Por parte de los servicios.

Se ha realizado 1.205 traslados y se han solicitado 75 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.

### **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 **345 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 181 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 150 traslados y la Delegación de Espacio Público 10 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 **204 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 167 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 26, La Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 10 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **150 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 112 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 27, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 6 y la de Delegación de Vivienda 5 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **139 traslados**, siendo 136 de la Delegación de Parques y Jardines, 3 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 Seguridad y Movilidad** con **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Policía Local ha recibido 12 solicitudes, la Delegación de Movilidad ha recibido 2 solicitudes y la Delegación de Espacio Público 1 solicitud.

**El Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **12 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 5, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 3, la Delegación de Patrimonio 3 y la Delegación de Control Administrativo 1 petición.

**El Área de Bienestar Social**, con **9 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:

- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 3 de 5 solicitudes).
- Movilidad (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 11 de 12 solicitudes).
- Licencias de Actividades (ha contestado 3 de 4 solicitudes).



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

- Secretaria General.
- OAM Fundación Deportiva Municipal.
- OAM Universidad Popular.
- Playas.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Ciclo Integral del Agua.
- Ocupación del Dominio Público.
- Licencias Urbanísticas.

### **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:

- Vía pública reparación de deficiencias (211).
- Servicios de limpieza en vía pública (188).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (169).
- Servicios prestados en vía pública (151).
- Señalización viaria (102).
- Servicios de jardinería (88).
- Discrepancias con actuaciones municipales (72).

### **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 (118).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (66).
- Bache en calzada (61).
- Alumbrado (58).
- Parques y Jardines deficiencias (57).
- Deterioro demanda y sustitución de mobiliario (54).
- Deficiente limpieza en la vía pública (51).
- Sugerencias para la mejora de la circulación (44).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (39).
- Tardanza en resolución de expedientes (38).
- Alcantarillado (34).
- Señalización horizontal (31).



## 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 109 peticiones.
- Quatre Carreres con 92 peticiones.
- Extramurs con 75 peticiones.
- Ciutat Vella con 64 peticiones.
- Jesús con 61 peticiones.
- Patraix con 58 peticiones.
- La Saïdia con 57 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:

- El Cabanyal - el Canyamelar (Poblats Marítims) con 43 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 39 peticiones.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) con 39 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 35 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 33 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 33 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 32 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	1.253
-------	-------

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 1/01/2024 a 31/01/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

## TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



**Enero**

**Registradas por:**

APP	1.239
WEB	2.375

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	189
Ser. Jardineria - Res.APP	111
Ser. Jardineria - Desde Web	96
Ser. Jardineria - Res.Web	64
Ser. Movilidad - Desde APP	88
Ser. Movilidad - Res.APP	36
Ser. Movilidad - Desde Web	28
Ser. Movilidad - Res.Web	4
Ser. Sanidad - Desde APP	31
Ser. Sanidad - Res.APP	30
Ser. Sanidad - Desde Web	11
Ser. Sanidad - Res.Web	11
Ser. Alumbrado - Desde APP	141
Ser. Alumbrado - Res.APP	123
Ser. Alumbrado - Desde Web	60
Ser. Alumbrado - Res.Web	51
Ser. Limpieza - Desde APP	474
Ser. Limpieza - Res.APP	326
Ser. Limpieza - Desde Web	2.150
Ser. Limpieza - Res.Web	1.499
Por email - Desde APP	315
Por email - Desde Web	30
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

**Tipos**

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	2.020
Recogida de enseres - Res.Web	1.409

<b>Total</b>	3.614
<b>Resueltas</b>	2.255

# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

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

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	169	232	-27,16%
Sugerencia	1.027	866	18,59%
Síndic	50	37	35,14%
Defensor	2	5	-60,00%
Otras	5	7	-28,57%
Total:	1.253	1.147	9,24%

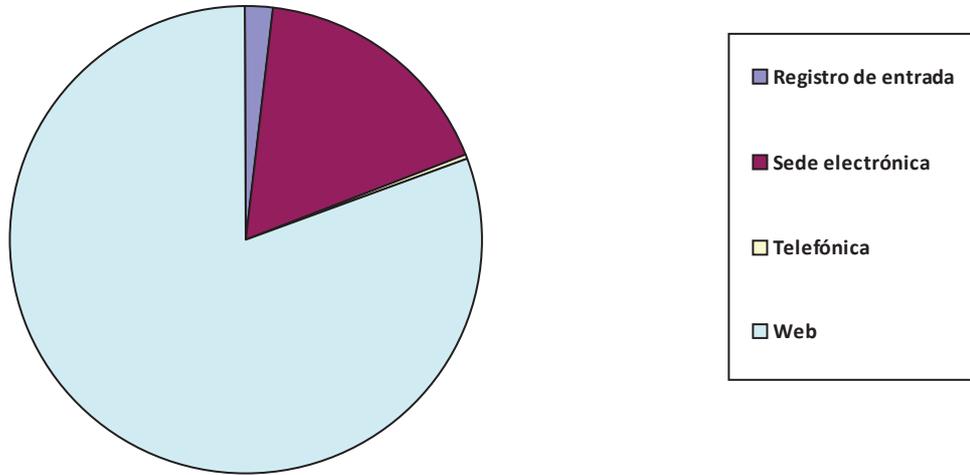
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	19	17	11,76%
Recomendación/Sugerencia	20	6	233,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	11	14	-21,43%
<b>Defensor</b>			
Inicio	1	1	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	4	-75,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	26	57	-54,39%
Sede electrónica	215	239	-10,04%
Telefónica	2	7	-71,43%
Web	1.010	844	19,67%
Total:	1.253	1.147	9,24%

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Enero ..... 1.253

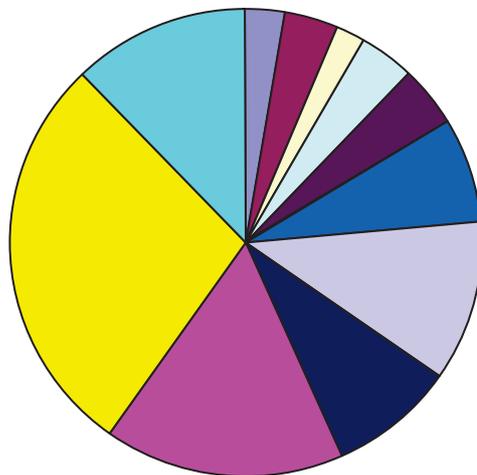
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero .....	1.280	1205	75	69 (92,0%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	36	29	7	7 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL .....	45	36	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS .....	27	24	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES .....	49	45	4	4 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN .....	53	46	7	7 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	92	86	6	6 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES .....	140	139	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS .....	112	100	12	10 (83,3%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA .....	209	204	5	4 (80,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD .....	360	345	15	13 (86,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS .....	156	150	6	5 (83,3%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.280</b>	<b>1205</b>	<b>75</b>	<b>69 (92,0%)</b>

## Distribución por Áreas



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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	26	19	7	7 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	3	3	0	0 (-)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	6	6	0	0 (-)
TURISMO .....	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES .....	45	36	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	22	19	3	3 (100,0%)
DEPORTES .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES .....	19	19	0	0 (-)
MAYORES .....	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO .....	25	22	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	22	17	5	5 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL ....	15	15	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	16	14	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	92	86	6	6 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES .....	136	136	0	0 (-)
PLAYAS .....	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO .....	8	5	3	3 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS .....	14	11	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	83	78	5	3 (60,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	28	26	2	2 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	170	167	3	2 (66,7%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	10	10	0	0 (-)
<b>SEGURIDAD Y MOVILIDAD</b>				
COMERCIO Y MERCADOS .....	4	4	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO .....	11	10	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD .....	152	150	2	1 (50,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	193	181	12	11 (91,7%)
<b>URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS</b>				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	112	112	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	33	27	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	6	6	0	0 (-)
VIVIENDA .....	5	5	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
ALCALDÍA .....	23	18	5	5 (100,0%)
PROTOCOLO .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
COMUNICACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	6	6	0	0 (-)
<b>TURISMO</b>				
TURISMO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	36	29	7	7 (100,0%)
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>				
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	45	36	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	45	36	9	9 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR

ACCIÓN CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	12	9	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	2	0	0 (-)

DEPORTES

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

EDUCACIÓN

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

Subtotal de Área: 27 24 3 3 (100,0%)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES .....	19	19	0	0 (-)
-----------------------------	----	----	---	-------

MAYORES

MAYORES .....	5	4	1	1 (100,0%)
---------------	---	---	---	------------

SANIDAD Y CONSUMO

SANIDAD Y CONSUMO .....	25	22	3	3 (100,0%)
-------------------------	----	----	---	------------

Subtotal de Área: 49 45 4 4 (100,0%)

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

HACIENDA Y PRESUPUESTOS

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER .....	6	2	4	4 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E .....	6	6	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	6	5	1	1 (100,0%)

PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN .....	13	13	0	0 (-)
PEDANÍAS .....	2	2	0	0 (-)

TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU

REGISTRO Y POBLACIÓN .....	5	5	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA .....	11	9	2	2 (100,0%)

Subtotal de Área: 53 46 7 7 (100,0%)

OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO

OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA .....	3	2	1	1 (100,0%)
EMT .....	17	17	0	0 (-)
EMTRE .....	2	2	0	0 (-)
O.A. COSEJO AGRARIO .....	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	38	37	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	4	2	2	2 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	5	5	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	20	19	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	92	86	6	6 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES .....	136	136	0	0 (-)
PLAYAS				
PLAYAS .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	140	139	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO .....	3	1	2	2 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	1	1	0	0 (-)
PERSONAL .....	13	10	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	83	78	5	3 (60,0%)

	Subtotal de Área:	112	100	12	10 (83,3%)
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 .....	28	26	2	2 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS					
	LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	170	167	3	2 (66,7%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT					
	MEJORA CLIMÁTICA .....	10	10	0	0 (-)
	Subtotal de Área:	209	204	5	4 (80,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS					
	COMERCIO Y MERCADOS .....	4	4	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO					
	OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	11	10	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD					
	MOVILIDAD .....	152	150	2	1 (50,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA					
	POLICÍA LOCAL .....	193	181	12	11 (91,7%)
	Subtotal de Área:	360	345	15	13 (86,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR					
	OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	112	112	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES					
	LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	16	12	4	3 (75,0%)
	LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	17	15	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
	PLANEAMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
	PROYECTOS URBANOS .....	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA					
	VIVIENDA .....	5	5	0	0 (-)
	Subtotal de Área:	156	150	6	5 (83,3%)

## 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
<b>ALCALDÍA</b>					
ALCALDÍA .....	1	4	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	0	1	0	0	0
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	4	4	1	0	0
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	2	1	0	0	0
<b>FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES</b>					
MAYORES .....	0	0	1	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	2	0	0	0
<b>HACIENDA Y PARTICIPACIÓN</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	3	1	0	0	0
TESORERÍA .....	0	1	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	1	1	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
AUMSA .....	0	1	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	1	0	0	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU	1	0	0	0	0
<b>PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES</b>					
PLAYAS .....	1	0	0	0	0
<b>PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
PATRIMONIO .....	1	1	0	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	0	1	0	0	0
PERSONAL .....	0	2	1	0	0

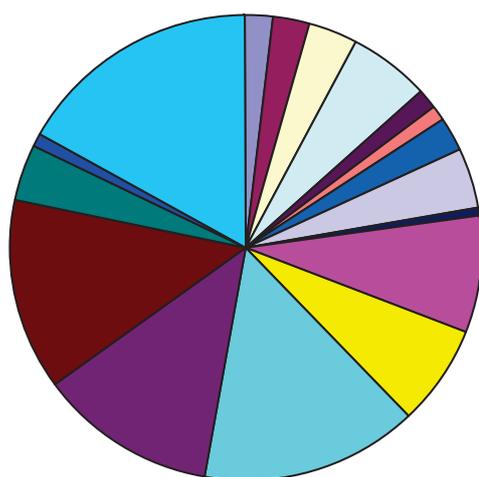
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	1	1	0	2
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	2	0	0	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	1	1	0	0	1
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD .....	1	0	0	0	1
POLICÍA LOCAL .....	5	3	3	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	0	2	1	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	2	0	0	0	0
Total de Envíos	32	28	9	0	6

Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.

## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos .....	26	20	30,00%
Atención Personal Municipal .....	28	60	-53,33%
Contaminación acústica .....	42	41	2,44%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	72	77	-6,49%
Distinto ámbito competencial .....	15	23	-34,78%
Eventos .....	17	12	41,67%
Organismos autónomos .....	25	65	-61,54%
Otros .....	53	16	231,25%
Política lingüística .....	7	5	40,00%
Señalización viaria .....	102	92	10,87%
Servicios de jardinería .....	88	119	-26,05%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	188	146	28,77%
Servicios prestados en vía pública .....	151	166	-9,04%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	169	94	79,79%
Tramitación administrativa .....	48	56	-14,29%
Tributación municipal y sanciones .....	11	8	37,50%
Vía pública reparación de deficiencias .....	211	147	43,54%

## Distribución temática



<span style="color: blue;">■</span>	Agradecimientos
<span style="color: darkred;">■</span>	Atención Personal Municipal
<span style="color: yellow;">■</span>	Contaminación acústica
<span style="color: lightblue;">■</span>	Discrepancias con actuaciones municipales
<span style="color: darkpurple;">■</span>	Distinto ámbito competencial
<span style="color: orange;">■</span>	Eventos
<span style="color: blue;">■</span>	Organismos autónomos
<span style="color: lightgrey;">■</span>	Otros
<span style="color: darkblue;">■</span>	Política lingüística
<span style="color: purple;">■</span>	Señalización viaria
<span style="color: yellow;">■</span>	Servicios de jardinería
<span style="color: cyan;">■</span>	Servicios de limpieza en la vía pública
<span style="color: darkpurple;">■</span>	Servicios prestados en vía pública
<span style="color: darkred;">■</span>	Sugerencias para la mejora de la ciudad
<span style="color: darkgreen;">■</span>	Tramitación administrativa
<span style="color: blue;">■</span>	Tributación municipal y sanciones
<span style="color: cyan;">■</span>	Vía pública reparación de deficiencias

## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	22
Felicitaciones por organización de eventos .....	1
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	3
Atención personal de Servicios Sociales .....	8
Atención personal en Universidad Popular .....	1
Centros deportivos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	3
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	5
Otras .....	5
Padrón .....	1

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	16
Botellón .....	1
Casales falleros .....	2
Entre particulares vecinales .....	5
Molestias servicios de limpieza .....	5
Obras privadas .....	1
Por Obras municipales .....	2
Tráfico rodado .....	10

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	2
Cumplimiento de Ordenanzas .....	1
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	39
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	5
Empleo - demandas .....	1

Horarios atención al público .....	1
Museos incidencias .....	1
Obras municipales .....	7
Obras no municipales .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	5
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	2
Servicios Sociales .....	4
Subvenciones o ayudas .....	3

### Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución .....	15
---	----

### Eventos

Carreras Populares .....	4
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	6
Fallas .....	6

### Organismos autónomos

EMT-incidencias .....	9
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos) .....	1
Fundación Deportiva Municipal .....	4
Junta Central Fallera .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	5
Palau de la Música i Congressos .....	5

### Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	8
Otros .....	45

### Política lingüística

Castellano .....	2
Valenciano .....	5

### Señalización viaria

Bolardos y maceteros .....	19
Carril bici .....	18

Semáforos .....	9
Señalización horizontal .....	31
Señalización vertical .....	20
Zona Azul .....	2
Zona naranja .....	3

### Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias .....	57
Poda de árboles .....	31

### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	22
Contenedores deficiente estado .....	16
Deficiente limpieza en la vía pública .....	51
Excrementos animales domésticos .....	23
Reciclaje de residuos .....	2
Recogida de enseres en la vía pública .....	10
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	28
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	24
Vehículos abandonados .....	12

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	1
Gorrillas .....	2
Indigentes .....	13
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	118
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	3
Plagas .....	11
Playas incidencias .....	3

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	25
Ciclistas molestias .....	9
Demanda de parques y jardines .....	6
Desperfectos en patrimonio histórico .....	2

Página web .....	5
Sede electrónica .....	4
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	5
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	44
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	66
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	1

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	10
Tardanza en resolución de expedientes .....	38

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	2
Multas .....	6
Tributos IAE .....	1
Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	1

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	34
Alumbrado .....	58
Bache en calzada .....	61
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	54
Supresión de barreras arquitectónicas .....	4

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	64	48	33,33%
02. L'Eixample .....	51	64	-20,31%
03. Extramurs .....	75	52	44,23%
04. Campanar .....	55	56	-1,79%
05. La Saïdia .....	57	63	-9,52%
06. El Pla del Real .....	40	28	42,86%
07. L'Olivereta .....	53	48	10,42%
08. Patraix .....	58	82	-29,27%
09. Jesús .....	61	52	17,31%
10. Quatre Carreres .....	92	92	0,00%
11. Poblats Marítims .....	109	69	57,97%
12. Camins al Grau .....	55	68	-19,12%
13. Algirós .....	38	44	-13,64%
14. Benimaclet .....	23	46	-50,00%
15. Rascanya .....	29	32	-9,38%
16. Benicalap .....	38	26	46,15%
17. Pobles del Nord .....	8	4	100,00%
18. Pobles de l'Oest .....	40	7	471,43%
19. Pobles del Sud .....	17	23	-26,09%
20. Fora de València .....	1	2	-50,00%
En Dependencias Municipales .....	87	112	-22,32%
No consta distrito .....	202	129	56,59%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	9

1.3. El Carme .....	10
1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	33
2.2. El Pla del Remei .....	10
2.3. Gran Via .....	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	6
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	25
3.4. Arrancapins .....	35
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	24
4.2. Les Tendetes .....	8
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	16
5.2. Morvedre .....	10
5.3. Trinitat .....	10
5.4. Tormos .....	14
5.5. Sant Antoni .....	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	8
6.2. Mestalla .....	29
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	28

7.2. Soternes .....	4
7.3. Tres Forques .....	14
7.4. La Font Santa .....	3
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	26
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	2
8.4. Safranar .....	12
8.5. Favara .....	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	24
9.2. L'Hort de Senabre .....	7
9.3. La Creu Coberta .....	10
9.4. Sant Marcel·lí .....	11
9.5. Camí Real .....	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	17
10.2. En Corts .....	9
10.3. Malilla .....	33
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	7
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	16
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau .....	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	43
11.3. La Malva-rosa .....	39
11.4. Beteró .....	5
11.5. Natzaret .....	10
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora .....	20
12.2. Albors .....	9
12.3. La Creu del Grau .....	11
12.4. Camí Fondo .....	7
12.5. Penya-roja .....	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	7
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	8
13.4. La Bega Baixa .....	9
13.5. La Carrasca .....	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	19
14.2. Camí de Vera .....	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	8
15.2. Torrefiel .....	20
15.3. Sant Llorenç .....	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	32
16.2. Ciutat Fallera .....	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	3
17.4. Cases de Bàrcena .....	4
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	39
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	2

19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.4. El Saler .....	3
19.6. El Perellonet .....	8
19.7. La Torre .....	2
19.8. Faitanar .....	1
20. Fora de València	
20.99. Fora de València .....	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	87
No consta distrito	
No consta barrio .....	202