



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 1 AL 29 DE FEBRERO 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 29 de febrero 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 29 de febrero de 2024**, se han recibido un total de **1.251 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2023 a 28/02/2023).

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 (1/02/2023 a 28/02/2023).

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 febrero 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 febrero, 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.

### **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 **351 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 196 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 135 traslados y la Delegación de Espacio Público 13, la Delegación de Prevención y Extinción de incendios con 6 traslados y la Delegación de Comercio y Mercados 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **174 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 101 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 51, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 16 y la de Delegación de Vivienda 6 traslados.



Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **169 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 137 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 30 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 2.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **119 traslados**, siendo 116 de la Delegación de Parques y Jardines, 2 de la Delegación de Playas y 1 de la de Devesa-Albufera.

**-ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

**El Área de Área de Urbanismo y Licencias**, con **18 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 16 peticiones de informes, y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana que ha recibido 2 peticiones.

**El Área de Seguridad y Movilidad** con **12 peticiones de informe** siendo todas ellas de la Delegación de Policía Local.

Igualmente, **El Área de Hacienda y Participación** con **10 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Hacienda y Presupuestos que ha recibido 4 peticiones, la Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía que ha recibido 4 peticiones y La Delegación de Pedanías, Participación y Acción que ha recibido 2 peticiones.

**El Área de Alcaldía** con **8 peticiones de informe**, todas ellas de Alcaldía.

## **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:

- AUMSA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 10 de 12 solicitudes).

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

- Secretaría General y del Pleno.
- Gestión Tributaria Integral GTI
- Tesorería.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- O.A. Fundación Deportiva Municipal.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Patrimonio.
- 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 (180)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (155)
- Vía pública reparación de deficiencias (151)
- Servicios de limpieza en vía pública (142)
- Discrepancias con actuaciones municipales (113)
- Contaminación Acústica (88)
- Servicios de jardinería (87)

## **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 Policía Local (122)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (74)
- Parques y jardines deficiencias (64)
- Bache en calzada (59)
- Tráfico rodado (52)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes (46)
- Deficiente limpieza en la vía pública (45)
- Tardanza en resolución de expedientes (43)

## **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 (103)
- Quatre Carreres (95)
- Extramurs (83)
- Ciutat Vella (69)
- Poblots Marítims (64)
- L'Eixample (60)
- Campanar (58)
- Patraix (57)

### 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 61 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 47 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 40 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 39 peticiones.
- Benimàmet (Pobls de l'Oest) con 31 peticiones.
- Mestalla (El Pla del Real) con 30 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	1.251

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 1/02/2024 a 29/02/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

### TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



**FEBRERO**

**Registradas por:**

APP	937
WEB	2228

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	187
Ser. Jardineria - Res.APP	103
Ser. Jardineria - Desde Web	105
Ser. Jardineria - Res.Web	55
Ser. Movilidad - Desde APP	72
Ser. Movilidad - Res.APP	31
Ser. Movilidad - Desde Web	29
Ser. Movilidad - Res.Web	11
Ser. Sanidad - Desde APP	13
Ser. Sanidad - Res.APP	13
Ser. Sanidad - Desde Web	19
Ser. Sanidad - Res.Web	18
Ser. Alumbrado - Desde APP	83
Ser. Alumbrado - Res.APP	73
Ser. Alumbrado - Desde Web	58
Ser. Alumbrado - Res.Web	45
Ser. Limpieza - Desde APP	330
Ser. Limpieza - Res.APP	212
Ser. Limpieza - Desde Web	2001
Ser. Limpieza - Res.Web	1333
Por email - Desde APP	252
Por email - Desde Web	16
Teléfono 010 - Desde APP	0
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	1
Recogida de enseres - Desde Web	1900
Recogida de enseres - Res.Web	1265

<b>Total</b>	3165
<b>Resueltas</b>	1894

# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/02/2024 al 29/02/2024

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	192	209	-8,13%
Sugerencia	982	796	23,37%
Síndic	61	55	10,91%
Defensor	9	3	200,00%
Otras	7	3	133,33%
Total:	1.251	1.066	17,35%

## Desglose Síndic/Defensor

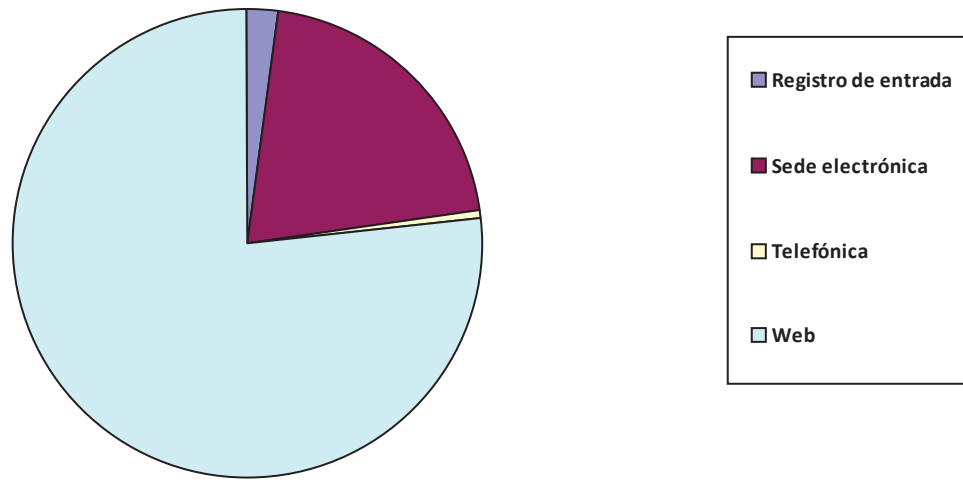
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	25	23	8,70%
Recomendación/Sugerencia	9	13	-30,77%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	27	19	42,11%
<b>Defensor</b>			
Inicio	3	0	-
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	3	66,67%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	29	40	-27,50%
Sede electrónica	257	238	7,98%
Telefónica	5	4	25,00%
Web	960	784	22,45%
Total:	1.251	1.066	17,35%



## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Febrero ..... 1.251

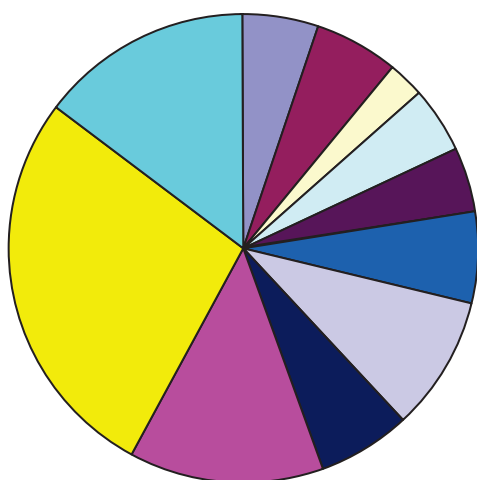
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero .....	1.313	1236	77	73 (94,8%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	70	62	8	8 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL .....	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS .....	32	26	6	6 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES .....	59	57	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN .....	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	82	79	3	2 (66,7%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES .....	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS .....	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA .....	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD .....	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS .....	192	174	18	18 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.313</b>	<b>1236</b>	<b>77</b>	<b>73 (94,8%)</b>

## 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 .....	61	53	8	8 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	7	7	0	0 (-)
TURISMO .....	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	76	70	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	28	22	6	6 (100,0%)
DEPORTES .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES .....	27	27	0	0 (-)
MAYORES .....	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO .....	27	26	1	1 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	28	24	4	4 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL ....	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	16	12	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	82	79	3	2 (66,7%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES .....	118	116	2	2 (100,0%)
PLAYAS .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO .....	8	7	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS .....	14	14	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	52	50	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	30	30	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	141	137	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	2	2	0	0 (-)
<b>SEGURIDAD Y MOVILIDAD</b>				
COMERCIO Y MERCADOS .....	1	1	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO .....	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD .....	135	135	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS .....	6	6	0	0 (-)
<b>URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS</b>				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	101	101	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	67	51	16	16 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	18	16	2	2 (100,0%)
VIVIENDA .....	6	6	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
ALCALDÍA .....	51	44	7	7 (100,0%)
PROTOCOLO .....	7	7	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
COMUNICACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA</b>				
CIUDAD INTELIGENTE .....	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
<b>TURISMO</b>				
TURISMO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	70	62	8	8 (100,0%)
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>				
<b>IGUALDAD</b>				

IGUALDAD .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	35	35	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA .....	38	32	6	6 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
DROGODEPENDENCIAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	19	13	6	6 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	3	3	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	32	26	6	6 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES .....	27	27	0	0 (-)
MAYORES				
MAYORES .....	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO .....	27	26	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	59	57	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER .....	13	11	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	6	5	1	1 (100,0%)
TESORERÍA .....	6	5	1	1 (100,0%)

PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	12	11	1	1 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA .....	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	9	6	3	3 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	7	6	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	58	48	10	10 (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	0 (0,0%)
EMIVASA .....	2	2	0	0 (-)
EMT .....	26	26	0	0 (-)
O.A. COSEJO AGRARIO .....	2	2	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	21	20	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	9	9	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	19	18	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	82	79	3	2 (66,7%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES .....	118	116	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO				

PATRIMONIO .....	4	3	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
PERSONAL .....	14	14	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	52	50	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	30	30	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	141	137	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS .....	1	1	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD .....	135	135	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL .....	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	101	101	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
INSPECCIÓN MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	27	23	4	4 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	39	27	12	12 (100,0%)

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

ASESORAMIENTO URBANÍSTICO .....	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
PLANEAMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS .....	3	3	0	0 (-)

VIVIENDA

VIVIENDA .....	6	6	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área: 192 174 18 18 (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
<b>ALCALDÍA</b>					
ALCALDÍA .....	1	6	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>					
ATENCIÓN PRIMARIA .....	1	5	0	0	0
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	4	2	0	0	0
<b>FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES</b>					
MAYORES .....	0	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	0	1	0	0	0
<b>HACIENDA Y PARTICIPACIÓN</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	1	0	0	0	0
TESORERÍA .....	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
PEDANÍAS .....	0	1	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	0	0	3	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
AUMSA .....	0	0	0	0	1



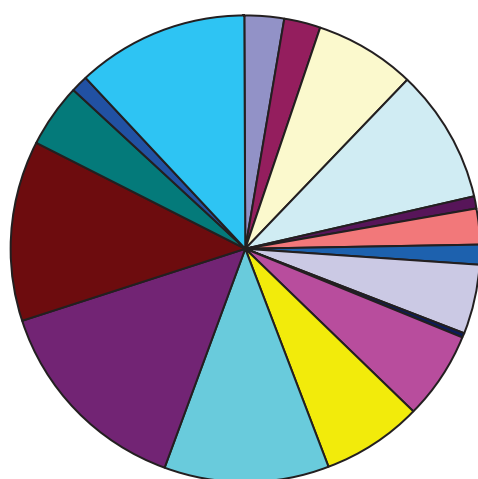
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	0	1	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES .....	1	1	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	3	0	0	0	0
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	2	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	1	1	1	0	1
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
POLICÍA LOCAL .....	3	3	4	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	1	1	2	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	4	5	3	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
Total de Envíos	28	29	16	0	4

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 .....	34	25	36,00%
Atención Personal Municipal .....	31	56	-44,64%
Contaminación acústica .....	88	45	95,56%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	113	81	39,51%
Distinto ámbito competencial .....	11	13	-15,38%
Eventos .....	34	25	36,00%
Organismos autónomos .....	15	39	-61,54%
Otros .....	58	6	866,67%
Política lingüística .....	5	5	0,00%
Señalización viaria .....	78	82	-4,88%
Servicios de jardinería .....	87	82	6,10%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	142	128	10,94%
Servicios prestados en vía pública .....	180	149	20,81%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	155	101	53,47%
Tramitación administrativa .....	56	71	-21,13%
Tributación municipal y sanciones .....	13	5	160,00%
Vía pública reparación de deficiencias .....	151	153	-1,31%

## 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 .....	25
Personal municipal .....	9

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	2
Atención personal de Servicios Sociales .....	9
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	5
Gestión tributaria .....	3
Información y Registro .....	2
Museos .....	1
Otras .....	5
Padrón .....	4

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	20
Aire Acondicionado particulares .....	2
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	2
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	5
Obras privadas .....	1
Por Obras municipales .....	4
Tráfico rodado .....	52

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	3
Bibliotecas .....	1
Cheque Escolar .....	2
Cumplimiento de Ordenanzas .....	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	5

Museos incidencias .....	1
Obras municipales .....	12
Obras no municipales .....	9
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	10
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	10
Servicios Sociales .....	7
Subvenciones o ayudas .....	2

### Distinto ámbito competencial

Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	10

### Eventos

Carreras Populares .....	1
Conciertos .....	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	3
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	3
Fallas .....	25

### Organismos autónomos

EMT-incidencias .....	13
Fundación Deportiva Municipal .....	2

### Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	12
Otros .....	46

### Política lingüística

Castellano .....	3
Valenciano .....	2

### Señalización viaria

Bolardos y maceteros .....	21
Carril bici .....	11
Semáforos .....	13
Señalización horizontal .....	14
Señalización vertical .....	15

Zona Azul .....	1
Zona naranja .....	3
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	64
Poda de árboles .....	23
<b><u>Servicios de limpieza en la vía pública</u></b>	
Contenedores cambio de ubicación .....	34
Contenedores deficiente estado .....	11
Deficiente limpieza en la vía pública .....	45
Excrementos animales domésticos .....	10
Recogida de enseres en la vía pública .....	2
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	17
Vehículos abandonados .....	12
<b><u>Servicios prestados en vía pública</u></b>	
Autorización de mesas y sillas .....	6
Gorrillas .....	2
Indigentes .....	27
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	122
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	3
Plagas .....	19
Playas incidencias .....	1
<b><u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u></b>	
Aparcamientos - Demanda .....	19
Ciclistas molestias .....	1
Demanda de parques y jardines .....	12
Desperfectos en patrimonio histórico .....	4
Página web .....	3
Sede electrónica .....	3
Sugerencias indeterminadas .....	1
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	36

Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	74
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	1

#### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	13
Tardanza en resolución de expedientes .....	43

#### Tributación municipal y sanciones

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

#### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	27
Alumbrado .....	38
Bache en calzada .....	59
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	16
Supresión de barreras arquitectónicas .....	11

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	69	56	23,21%
02. L'Eixample .....	60	64	-6,25%
03. Extramurs .....	83	67	23,88%
04. Campanar .....	58	46	26,09%
05. La Saïdia .....	42	37	13,51%
06. El Pla del Real .....	44	28	57,14%
07. L'Olivereta .....	31	38	-18,42%
08. Patraix .....	57	43	32,56%
09. Jesús .....	42	32	31,25%
10. Quatre Carreres .....	95	98	-3,06%
11. Poblat Marítims .....	64	61	4,92%
12. Camins al Grau .....	103	44	134,09%
13. Algirós .....	31	38	-18,42%
14. Benimaclet .....	24	33	-27,27%
15. Rascanya .....	33	35	-5,71%
16. Benicalap .....	49	44	11,36%
17. Pobles del Nord .....	3	10	-70,00%
18. Pobles de l'Oest .....	34	14	142,86%
19. Pobles del Sud .....	20	30	-33,33%
En Dependencias Municipales .....	87	111	-21,62%
No consta distrito .....	222	134	65,67%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	7
1.2. La Xerea .....	6
1.3. El Carme .....	13

1.4. El Pilar .....	10
1.5. El Mercat .....	15
1.6. Sant Francesc .....	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	40
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	8
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	28
3.4. Arrancapins .....	39
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	28
4.2. Les Tendetes .....	6
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	23
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	7
5.2. Morvedre .....	5
5.3. Trinitat .....	15
5.4. Tormos .....	11
5.5. Sant Antoni .....	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	12
6.2. Mestalla .....	30
6.4. Ciutat Universitària .....	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	14
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	12



7.4. La Fontsanta .....	1
7.5. La Llum .....	1
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	21
8.2. Sant Isidre .....	4
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	19
8.5. Favara .....	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	18
9.2. L'Hort de Senabre .....	3
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	10
9.5. Camí Real .....	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	19
10.2. En Corts .....	21
10.3. Malilla .....	24
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	6
10.5. Na Rovella .....	16
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	4
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau .....	7
11.2. El Cabanyal-el Banyamela .....	27
11.3. La Malva-rosa .....	20
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	16
12.2. Albors .....	14

12.3. La Creu del Grau .....	61
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	8
13.3. L'Amistat .....	6
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	23
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	14
15.2. Torrefiel .....	10
15.3. Sant Llorenç .....	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	47
16.2. Ciutat Fallera .....	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	31
18.2. Beniferri .....	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	5
19.3. Pinedo .....	4
19.4. El Saler .....	1

19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	2
19.8. Faitanar .....	4
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	87
No consta distrito	
No consta barrio .....	222