



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ  
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

# INFORME ANUAL 2024

De la Comisión Permanente  
Especial de Sugerencias y  
Reclamaciones



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



## **AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

**SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA Y  
SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

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

### **INFORME ANUAL 2024**

#### **ÍNDICE:**

<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.</b>
<b>2</b>	<b>INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.</b>
<b>3</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.</b>



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual del que deberá darse cuenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y posteriormente elevarse al Pleno del Ayuntamiento para su conocimiento.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2024. Este año ha aumentado el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando el total de las mismas de 14.089 a la cifra de 14.290, lo que implica un pequeño incremento del 1,43%. Dicho aumento viene motivado en gran parte por el aumento de las quejas presentadas ante Síndic de Greuges (23,89%) lo que provoca más interacciones con el Síndic (inicios, recomendaciones, cierres...).

En lo que se refiere al canal de entrada, aumentan un 9,69%, las presentadas por Sede Electrónica.

Con el objetivo de ofrecer la máxima información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, y continuando con las mejoras introducidas en informes anteriores, se ha elaborado documentación adicional al presente informe. Se han realizado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, y se extraen de las reclamaciones y sugerencias, por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Adicionalmente, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito. Además, y como viene realizándose en los informes mensuales, con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora la información en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

reutilizable. Toda esta información se publica en el portal de datos abiertos ([www.valencia.es/dadesobertes](http://www.valencia.es/dadesobertes)) junto con el informe del periodo ([www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control](http://www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control)) para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Se incorpora al informe anual las incidencias de vía pública WEB y APPValència, ya que el 3 de mayo de 2021 se acordó por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones: *"Que se incluya en los informes mensuales de la Comisión permanente de Sugerencias y Reclamaciones los datos recogidos por la AppValència, incrementando de esta manera los canales de abastecimiento de datos del citado informe y haciendo que los resultados del mismo sean más cercanos a la realidad de la ciudad"*.

Se incorporan al presente expediente un "Listado de Peticiones" en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una "Relación de Sugerencias y Recomendaciones" recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2024 (Anexo I).



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 3.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

#### 1. Tabla de peticiones según tipo.

Las peticiones que tienen entrada a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias pueden ser de los tipos siguientes:

a) **Queja o reclamación:** puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección. Se presentan por Registro de Entrada (presencialmente o a través de la sede electrónica) y cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya, por ejemplo, si presenta una instancia en la que se queja del mal estado de la acera y de la falta de limpieza de la calle, se contabilizan como dos peticiones.

b) **Sugerencias:** cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal. Se presentan por Registro de entrada y, fundamentalmente, a través del formulario de sugerencias de la web municipal, que no requiere de certificado digital para su presentación. Al igual que las quejas, cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya.

c) Escritos recibidos del **Defensor del Pueblo** (resoluciones de inicio de queja, recomendaciones, otros)

d) Escritos recibidos del **Síndic de Greuges** (resoluciones de inicio de queja, recomendaciones, otros)

e) **Otras.** Tipo residual por si hay instancias indeterminadas. Normalmente son agradecimientos.

#### Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anual anterior se efectuó respecto al periodo 01/01/2023 al 31/12/2023.

TIPO	AÑO 2023	AÑO 2024	Variación Interanual 2023- 2024
QUEJA	2.457	2.416	-1,67%
SUGERENCIA	11.070	11.142	0,67%
SÍNDIC	463	615	32,83%
DEFENSOR	65	61	-6,15%
OTRAS	34	56	64,71%
TOTAL	14.089	14.290	1,43%



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecto al año anterior, se experimenta un pequeño incremento del 1,43%. Principalmente obedece al aumento en el número de quejas al Síndic de Greuges (+23,89%), lo que provoca más interacciones con el Síndic (inicios, recomendaciones, cierres...).

En cuanto a los escritos presentados por el Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo, se realiza el siguiente desglose según tipo:

SÍNDIC	AÑO 2023	AÑO 2024
INICIO	180	223
RECOMENDACIÓN	96	149
OTROS (cierres, requerimientos...)	187	243
DEFENSOR		
INICIO	23	21
RECOMENDACIÓN	0	3
OTROS (cierres, requerimientos...)	42	37

### 2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros)

b) Sede electrónica (con certificado digital): por esta también puede entrar cualquier de las peticiones señaladas en el apartado a).

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web (sin certificado digital): por este canal pueden entrar sugerencias.



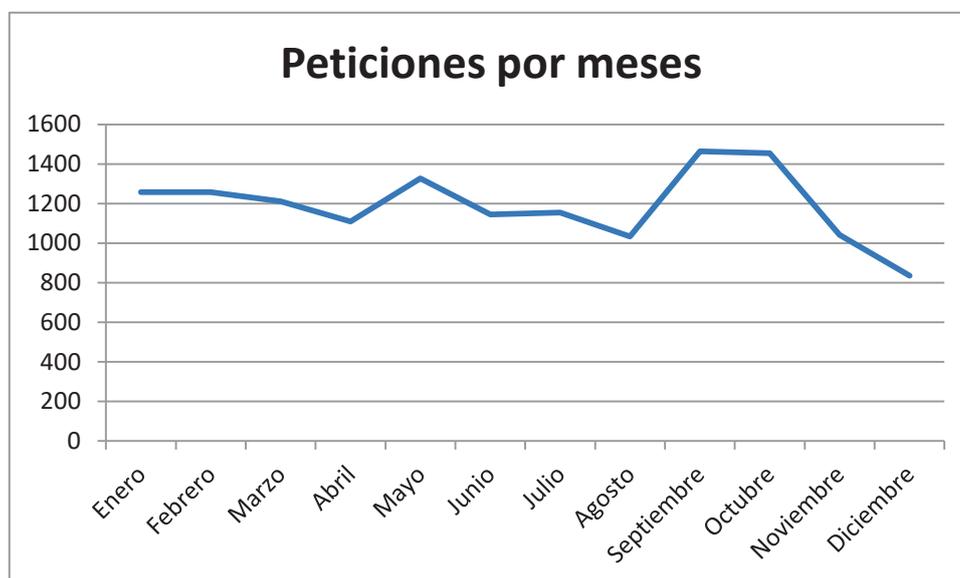
## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2023	AÑO 2024
REGISTRO ENTRADA	497	478
SEDE ELECTRÓNICA	2.591	2.842
TELEFÓNICA	48	30
WEB	10.953	10.940
<b>TOTAL</b>	<b>14.089</b>	<b>14.290</b>

Es destacable el incremento, respecto al año anterior, de las peticiones recibidas por Sede Electrónica (+9,69%), consecuencia de la mayor utilización por parte de la ciudadanía de los certificados electrónicos de firma digital. Las entradas a través del formulario de sugerencias de la web continúan siendo las más numerosas constituyendo el 76,5% de las peticiones en 2024.

### 3. Tabla de peticiones del periodo por meses.



Los meses de septiembre y octubre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.464 y 1.455 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son agosto y diciembre con 1.033 y 835 respectivamente.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

La media mensual de peticiones recibidas es de 1.191.

### 4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa al servicio de una determinada petición de actuación sin que se exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

### 5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho a los Servicios distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se son solicitudes de informe. También da cuenta de cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

Las Áreas que ha contestado el 100% de las peticiones de informe son:

- Alcaldía
- Cultura Educación, Deportes y Fallas
- Familia, Mayores y Tradiciones
- Hacienda, Transparencia y Pedanías.
- Ocupación, Formación y Emprendimiento.
- Parques, Jardines y Espacios Naturales.

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- Bienestar Social
- Organismos Autónomos y Otras Entidades
- Patrimonio, Recursos Humanos y Técnicos y Participación.
- Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua
- Seguridad y Movilidad.
- Urbanismo. Vivienda y Licencias.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Entre las Delegaciones que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

- Alcaldía.
- Comunicación y Relaciones con los Medios.
- Innovación Tecnología y Agenda Digital y C.
- Turismo.
- Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales.
- Deportes.
- Educación.
- Fallas.
- Familia, Juventud e Infancia.
- Fiestas y Tradiciones.
- Mayores.
- Sanidad y Consumo.
- Hacienda y Presupuestos.
- Pedanías.
- Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía
- Emprendimientos.
- Ocupación y Formación.
- Agricultura.
- Devesa Albufera.
- Parques y Jardines.
- Playas.
- Control Administrativo.
- Participación y Acción Vecinal.
- Patrimonio
- Ciclo Integral del Agua.
- Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética
- Comercio y Mercados.
- Espacio Público.
- Prevención y Extinción de Incendios.
- Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras.
- Planificación y Gestión Urbana
- Vivienda

Las Delegaciones que han contestado entre el 90 y 99% de las peticiones:

- Servicios Sociales (97,7%)
- Recursos Humanos (97.7%)
- Servicios Centrales Técnicos (91,3%).



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Limpieza y Recogida de Residuos (93,9%)
- Movilidad (91,3%)
- Policía Local (96,3%).
- Licencias Urbanísticas- Actividades (97,9%)

### 7. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios y Delegaciones que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

- Alcaldía
- Protección de datos personales
- Secretaria General
- Secretaria General y del Pleno
- Comunicación.
- Ciudad Inteligente.
- Delegación de Turismo.
- Atención Especializada.
- Delegación de Servicios Sociales.
- Acción Cultural.
- Delegación de Acción Cultural.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- Deportes.
- Educación
- Delegación de Fallas.
- Delegación de Familia, Juventud e Infancia.
- Juventud e Infancia.
- Delegación de Fiestas y Tradiciones.
- Fiestas y Tradiciones.
- Mayore.
- Sanidad y Consumo.
- Gestión de Emisiones y Recaudación GER.
- Gestión Tributaria Integral GTI.
- Tesorería.
- Pedanías.
- Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía.
- Registro y Población.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Sociedad de la Información, Transparencia.
- Emprendimiento.
- Delegación de Formación y Ocupación.
- Ocupación y Formación.
- AUMSA.
- Fundación Las Naves.
- Fundación Valencia Activa.
- O. A. Consejo Agrario.
- O. A. Fundación Deportiva Municipal.
- O. A. Junta Central Fallera.
- O. A. Palau de la Música.
- O. A. Parques y Jardines.
- O. A. Universidad Popular.
- Agricultura.
- Delegación de Agricultura.
- Devesa- Albufera.
- Parques y Jardines.
- Playas.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Patrimonio.
- Responsabilidad Patrimonial.
- Delegación de Recursos Humanos.
- Gestión Económica del Área de Ocupación Pública.
- Personal.
- Ciclo Integral del Agua.
- Mejora Climática.
- Comercio y Mercados.
- Delegación de Comercio y Mercados.
- Ocupación del Dominio Público.
- Delegación de Movilidad.
- Delegación de Policía.
- Obras y Mantenimiento de Infraestructuras.
- Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades.
- Inspección Municipal.
- Delegación de Planificación y Gestión Urbana.
- Disciplina Urbanística.
- Gestión de Centro Histórico.
- Planeamiento.
- Proyectos Urbanos.
- Vivienda.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Servicios que han contestado entre el 90 y el 99% de las solicitudes de informe:

- Atención Primaria (96% de 62 solicitudes de informe).
- Acceso al Empleo y Carrera Profesional (92% de 12 solicitudes de informe).
- Arquitectura y Serv. Centrales Técnicos (91% de 23 solicitudes de informe).
- Limpieza (94% de 33 solicitudes de informe).
- Policía Local (6% de 81 solicitudes de informe).
- Licencias de Actividades (97% de 39 solicitudes de informe).
- Urbanísticas (98% de 50 solicitudes de informe).

Servicios que han contestado menos del 90% de las solicitudes de informe:

- - EMT (50% de 2 solicitudes de informe).
- - Movilidad (89,5% de 19 solicitudes de informe).



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 8. Tabla de peticiones por tema.

En esta tabla se detalla el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo distribuido por los temas que aparecen tanto en la web cómo en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica).

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

TEMA	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2024
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	2.150	<b>2.222</b>
Servicios Prestados en la Vía Pública	2.024	<b>2.077</b>
Vía pública reparación de deficiencias	1.874	<b>1.773</b>
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	1.058	<b>1.549</b>
Servicios de Jardinería	1.469	<b>1.250</b>
Discrepancias con actuaciones municipales	993	<b>1.203</b>
Señalización Viaria	1.020	<b>939</b>
Contaminación Acústica	680	<b>833</b>

Los 7 primeros temas que destacamos con mayor número de peticiones coinciden con los del año 2023, aunque no en el mismo orden, como puede apreciarse en la tabla.

A efectos estadísticos la variación más relevante en los datos referidos al TEMA de las peticiones presentadas son las que se refieren al de “Contaminación Acústica” con 153 quejas más y “Discrepancias con actuaciones municipales” con 210 quejas más respecto a 2023.

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó, 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)



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 9. Tabla de peticiones por tema y subtema.

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más han preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

SUBTEMA	Nº peticiones 2022	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2024
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.487	1.321	<b>1.268</b>
Parques y jardines deficiencias	1.143	1.063	<b>940</b>
Deficiente limpieza en la vía pública	924	909	<b>805</b>
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	510	568	<b>676</b>
Bache en calzada	813	720	<b>628</b>
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	452	439	<b>597</b>
Tardanza en resolución de expedientes	263	429	<b>401</b>
Contenedores cambio de ubicación	393	332	<b>376</b>
Sugerencias para la mejora de la circulación	157	244	<b>366</b>
Alumbrado	517	414	<b>364</b>
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	318	266	<b>348</b>
Indigentes	145	184	<b>341</b>
Alcantarillado	384	364	<b>339</b>
Tráfico rodado	93	76	<b>319</b>
Poda de árboles	598	405	<b>310</b>
Plagas	416	343	<b>299</b>

En cuanto a los SUBTEMAS, de las peticiones presentadas en el año 2024, respecto al año anterior, coinciden mayoritariamente, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa. Las principales diferencias con respecto a 2022 son el aumento de las quejas referidas al “Tráfico rodado” (+243% y 320% respecto a 2023), los “Indigentes” (+135%) y las “Sugerencias para la mejora de la circulación”(133%).



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 10. Tabla de peticiones por distrito.

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

DISTRITO	<i>Nº peticiones 2023</i>	<b>Nº peticiones 2024</b>
10. Quatre Carreres	1.167	<b>1.128</b>
11. Poblats Marítims	977	<b>1.002</b>
03. Extramurs	900	<b>910</b>
12. Camins al Grau	704	<b>884</b>
01. Ciutat Vella	803	<b>744</b>
08. Patraix	785	<b>719</b>

En cuanto a los DISTRITOS, de las peticiones presentadas en el año 2024, respecto al año anterior, coinciden los distritos con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

BARRIO	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2024
Arrancapins (Extramurs)	373	416
Benicalap (Benicalap)	413	406
Malilla (Quatre Carreres)	419	396
Russafa (L'Eixample)	415	383
La Malva-rosa (Poblats Marítims)	305	357
La Creu del Grau (Camins al Grau)	145	330
Campanar (Campanar)	264	326
Patraix (Patriax)	348	322

En cuanto a los BARRIOS, de las peticiones presentadas en el año 2024, hay un aumento considerable de las quejas del barrio de la Creu del Grau.

### 11. Tabla de Incidencias de vía Pública WEB y APPVALÈNCIA.

Se adjunta tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y APPValència correspondientes al período del 1/01/2024 a 31/01/2024.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
<b>Registradas por:</b>													
APP	1.239	937	1.229	1.223	1.207	1.376	1.430	1.134	1.491	1.631	1.266	1.231	15.394
WEB	2.375	2.228	1.968	2.537	2.338	2.246	2.792	4.094	3.590	2.743	1.562	2.152	30.625
<b>Dirigidas a:</b>													
Ser. Jardineria - Desde APP	189	187	164	208	206	200	228	213	324	312	145	141	2.517
Ser. Jardineria - Res.APP	153	140	121	157	128	152	152	154	203	185	94	78	1.717
Ser. Jardineria - Desde Web	96	105	83	125	107	79	128	205	172	156	63	47	1.366
Ser. Jardineria - Res.Web	79	68	63	72	74	55	83	97	105	94	43	30	863
Ser. Movilidad - Desde APP	88	72	93	75	75	87	95	50	84	106	94	61	980
Ser. Movilidad - Res.APP	36	33	43	42	45	50	60	32	42	53	49	39	524
Ser. Movilidad - Desde Web	28	29	81	118	34	24	68	268	130	176	130	60	1.146
Ser. Movilidad - Res.Web	4	11	31	60	12	12	45	157	53	99	56	42	582
Ser. Sanidad - Desde APP	31	13	29	46	55	72	93	56	32	45	18	14	504
Ser. Sanidad - Res.APP	31	13	29	46	55	72	93	56	32	44	18	14	503
Ser. Sanidad - Desde Web	11	19	12	22	33	32	51	39	27	20	5	13	284
Ser. Sanidad - Res.Web	11	19	11	22	33	32	51	38	27	20	5	10	279
Ser. Alumbrado - Desde APP	141	83	92	82	81	89	89	72	157	196	216	148	1.446
Ser. Alumbrado - Res.APP	139	77	77	67	67	73	59	68	131	157	135	99	1.149
Ser. Alumbrado - Desde Web	60	58	44	44	32	20	26	37	130	155	127	51	784
Ser. Alumbrado - Res.Web	58	52	39	34	22	14	18	25	68	81	66	37	514
Ser. Limpieza - Desde APP	474	330	516	456	444	558	592	485	524	539	531	575	6.024
Ser. Limpieza - Res.APP	343	225	392	347	301	398	406	360	368	367	354	360	4.221
Ser. Limpieza - Desde Web	2.150	2.001	1.728	2.205	2.115	2.069	2.485	3.512	3.098	2.213	1.223	1.953	26.752
Ser. Limpieza - Res.Web	1.506	1.337	1.222	1.546	1.471	1.437	1.785	2.574	2.297	1.537	805	1.354	18.871
Por email - Desde APP	315	252	335	355	343	354	323	240	347	386	248	276	3.774
Por email - Desde Web	30	16	20	23	15	17	23	22	24	19	13	21	243
Teléfono 010 - Desde APP	1	-	-	1	2	1	2	-	1	37	10	8	63
Teléfono 010 - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	4	10
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-	-	1	15	8	18	22	10	4	8	86
Otros - Res.APP	-	-	-	-	1	14	8	17	17	3	3	7	70
Otros - Desde Web	-	-	-	-	2	5	11	11	9	4	1	7	50
Otros - Res.Web	-	-	-	-	2	5	10	11	6	1	-	3	38
<b>Tipos</b>													
Recogida de enseres - Desde APP	1	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	1	6
Recogida de enseres - Res.APP	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4
Recogida de enseres - Desde Web	2.020	1.900	1.538	2.034	1.938	1.917	2.301	3.252	2.915	2.027	1.019	1.756	24.617
Recogida de enseres - Res.Web	1.409	1.265	1.062	1.407	1.345	1.332	1.650	2.348	2.163	1.397	652	1.232	17.262
<b>Total</b>	3.614	3.165	3.197	3.760	3.545	3.622	4.222	5.228	5.081	4.374	2.828	3.383	46.019
<b>Resueltas</b>	2.360	1.975	2.028	2.393	2.211	2.314	2.770	3.589	3.349	2.646	1.629	2.077	29.341

# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

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

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	2.416	2.457	-1,67%
Sugerencia	11.142	11.070	0,65%
Síndic	615	463	32,83%
Defensor	61	65	-6,15%
Otras	56	34	64,71%
Total:	14.290	14.089	1,43%

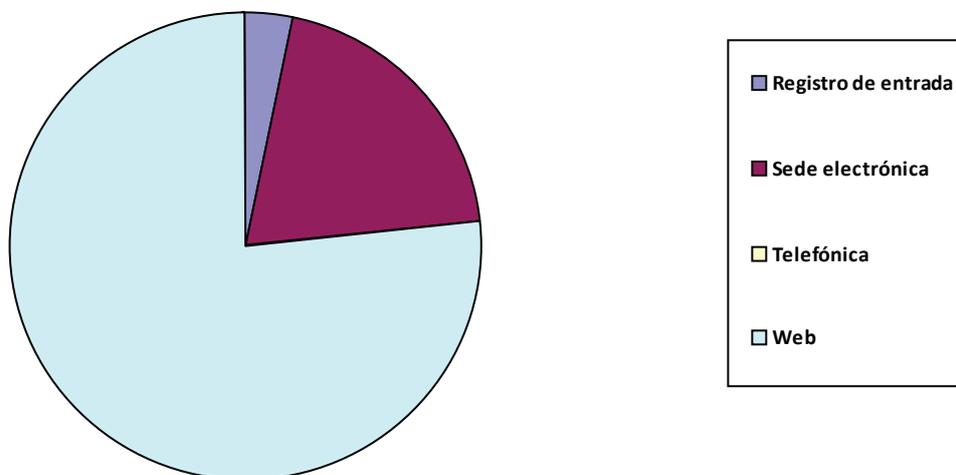
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	223	180	23,89%
Recomendación/Sugerencia	149	96	55,21%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	243	187	29,95%
<b>Defensor</b>			
Inicio	21	23	-8,70%
Recomendación/Sugerencia	3	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	37	42	-11,90%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	478	497	-3,82%
Sede electrónica	2.842	2.591	9,69%
Telefónica	30	48	-37,50%
Web	10.940	10.953	-,12%
Total:	14.290	14.089	1,43%

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Enero .....	1.258
Febrero .....	1.256
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

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

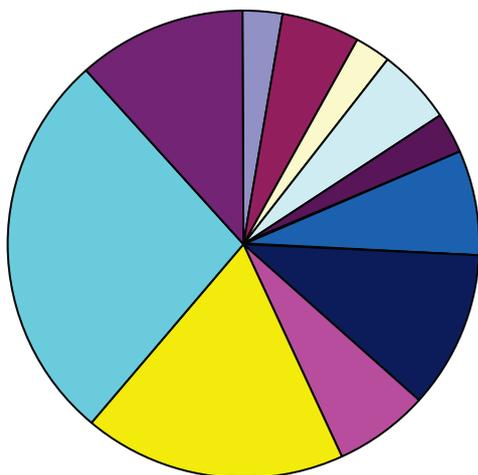
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero .....	1.280	1205	75	74 (98,7%)
Febrero .....	1.313	1236	77	76 (98,7%)
Marzo .....	1.384	1341	43	43 (100,0%)

Abril .....	1.312	1235	76	74 (97,4%)
Mayo .....	1.698	1600	98	97 (99,0%)
Junio .....	1.288	1227	61	51 (100,0%)
Julio .....	1.331	1271	60	59 (98,3%)
Agosto .....	1.232	1178	54	53 (98,1%)
Septiembre .....	1.550	1471	79	78 (98,7%)
Octubre .....	1.596	1547	49	47 (95,9%)
Noviembre .....	1.173	1134	39	37 (94,9%)
Diciembre .....	863	839	24	21 (87,5%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	451	423	28	28 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL .....	833	746	87	85 (97,7%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS .....	417	380	37	37 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES .....	824	777	46	46 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS .....	450	404	46	46 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO .....	28	24	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	1.117	1046	71	70 (98,6%)
OTROS .....	2	1	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES .....	1.745	1714	31	31 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA .....	1.017	930	87	84 (96,6%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA .....	2.886	2839	47	45 (95,7%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD .....	4.389	4272	117	112 (95,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS .....	1.861	1728	133	131 (98,5%)
Total de Envíos	16.020	15284	735	720 (98,0%)

## Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR SOCIAL
■ CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■ FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
■ HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS
■ OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ OTROS
■ PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■ PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPACIÓN
■ 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 .....	348	324	24	24 (100,0%)

COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	14	13	1	1 (100,0%)
GRANDES PROYECTOS .....	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	75	73	2	2 (100,0%)
TURISMO .....	13	12	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>				
IGUALDAD .....	7	7	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	826	739	87	85 (97,7%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	264	236	28	28 (100,0%)
DEPORTES .....	30	29	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	113	109	4	4 (100,0%)
FALLAS .....	10	6	4	4 (100,0%)
<b>FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES</b>				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	22	17	5	5 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES .....	316	292	23	23 (100,0%)
MAYORES .....	73	66	7	7 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO .....	413	402	11	11 (100,0%)
<b>HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS</b>				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	186	166	20	20 (100,0%)
PEDANÍAS .....	31	30	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	233	208	25	25 (100,0%)
<b>OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO</b>				
EMPRENDIMIENTO .....	8	7	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	20	17	3	3 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	1.117	1046	71	70 (98,6%)
<b>OTROS</b>				
OTROS .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES</b>				
AGRICULTURA .....	20	13	7	7 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA .....	43	42	1	1 (100,0%)

PARQUES Y JARDINES .....	1.623	1601	22	22 (100,0%)
PLAYAS .....	59	58	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	61	56	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL .....	99	94	5	5 (100,0%)
PATRIMONIO .....	78	68	10	10 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS .....	192	148	44	43 (97,7%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	587	564	23	21 (91,3%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	10	10	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	422	416	6	6 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	2.343	2310	33	31 (93,9%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	111	103	8	8 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS .....	58	50	8	8 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO .....	150	147	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD .....	1.654	1631	23	21 (91,3%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	2.503	2421	82	79 (96,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS .....	24	23	1	1 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	1.095	1089	6	6 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	541	446	95	93 (97,9%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	174	144	30	30 (100,0%)
VIVIENDA .....	51	49	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	313	293	20	20 (100,0%)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD .....	5	5	0	0 (-)
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	2	1	1	1 (100,0%)

PROTOCOLO .....	21	21	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	6	4	2	2 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN .....	13	12	1	1 (100,0%)
DEL. COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MED	1	1	0	0 (-)
GRANDES PROYECTOS				
PROYECTOS SINGULARES .....	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE .....	10	8	2	2 (100,0%)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	25	25	0	0 (-)
INNOVACIÓN .....	6	6	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	34	34	0	0 (-)
TURISMO				
DEL. TURISMO .....	3	2	1	1 (100,0%)
TURISMO .....	10	10	0	0 (-)
Subtotal de Área:	451	423	28	28 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD .....	7	7	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	389	383	6	6 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA .....	325	263	62	60 (96,8%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	48	39	9	9 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES .....	62	52	10	10 (100,0%)
DROGODEPENDENCIAS .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	833	746	87	85 (97,7%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL .....	79	78	1	1 (100,0%)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	12	9	3	3 (100,0%)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	11	11	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	135	111	24	24 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	27	27	0	0 (-)

<b>DEPORTES</b>				
DEL. DEPORTES .....	5	5	0	0 (-)
DEPORTES .....	25	24	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
DEL. EDUCACIÓN .....	5	4	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	108	105	3	3 (100,0%)
<b>FALLAS</b>				
DEL. FALLAS .....	10	6	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	417	380	37	37 (100,0%)
<b>FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES</b>				
<b>FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA</b>				
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	5	3	2	2 (100,0%)
JUVENTUD E INFANCIA .....	17	14	3	3 (100,0%)
<b>FIESTAS Y TRADICIONES</b>				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES .....	13	8	5	5 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES .....	303	284	18	18 (100,0%)
<b>MAYORES</b>				
DEL. MAYORES .....	3	3	0	0 (-)
MAYORES .....	70	63	7	7 (100,0%)
<b>SANIDAD Y CONSUMO</b>				
DEL. SANIDAD Y CONSUMO .....	2	2	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO .....	411	400	11	11 (100,0%)
Subtotal de Área:	824	777	46	46 (100,0%)
<b>HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS</b>				
<b>HACIENDA Y PRESUPUESTOS</b>				
COORDINACIÓN TRIBUTARIA .....	1	1	0	0 (-)
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	4	4	0	0 (-)
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER .....	48	36	12	12 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E .....	28	28	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	25	25	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	50	46	4	4 (100,0%)
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS .....	5	5	0	0 (-)
TESORERÍA .....	24	20	4	4 (100,0%)

PEDANÍAS				
PEDANÍAS .....	31	30	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	10	9	1	1 (100,0%)
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	153	141	12	12 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	70	58	12	12 (100,0%)
Subtotal de Área:	450	404	46	46 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO				
DEL. EMPRENDIMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO .....	7	6	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	6	5	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	14	12	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	28	24	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA .....	26	20	6	6 (100,0%)
EMIVASA .....	3	3	0	0 (-)
EMT .....	270	268	2	1 (50,0%)
EMTRE .....	5	5	0	0 (-)
ENTIDAD PBCA EMP. PALACIO DE CONGRESOS .....	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES .....	29	13	16	16 (100,0%)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	10	5	5	5 (100,0%)
O.A. CONSEJO AGRARIO .....	10	8	2	2 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	280	263	17	17 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	45	36	9	9 (100,0%)
O.A. MOSTRA DE VALENCIA .....	1	1	0	0 (-)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	15	12	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	330	321	9	9 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	92	90	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.117	1046	71	70 (98,6%)
OTROS				
OTROS				
OTROS .....	2	1	1	1 (100,0%)

	Subtotal de Área:	2	1	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA					
AGRICULTURA .....	10	5	5	5 (100,0%)	
DEL. AGRICULTURA .....	6	4	2	2 (100,0%)	
SERVICIO DE AGRICULTURA .....	4	4	0	0 (-)	
DEVESA-ALBUFERA					
DEVESA-ALBUFERA .....	43	42	1	1 (100,0%)	
PARQUES Y JARDINES					
DEL. PARQUES Y JARDINES .....	6	6	0	0 (-)	
PARQUES Y JARDINES .....	1.617	1595	22	22 (100,0%)	
PLAYAS					
PLAYAS .....	59	58	1	1 (100,0%)	
	Subtotal de Área:	1.745	1714	31	31 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPACIÓN					
CONTROL ADMINISTRATIVO					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR .....	61	56	5	5 (100,0%)	
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	99	94	5	5 (100,0%)	
PATRIMONIO					
DEL. PATRIMONIO .....	4	4	0	0 (-)	
PATRIMONIO .....	42	38	4	4 (100,0%)	
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	32	26	6	6 (100,0%)	
RECURSOS HUMANOS					
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFESIONAL .....	65	53	12	11 (91,7%)	
DEL. RECURSOS HUMANOS .....	22	12	10	10 (100,0%)	
GESTIÓN ECONÓMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLICA .....	20	15	5	5 (100,0%)	
PERSONAL .....	83	66	17	17 (100,0%)	
SALUD LABORAL .....	2	2	0	0 (-)	
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	583	560	23	21 (91,3%)	
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	4	4	0	0 (-)	
	Subtotal de Área:	1.017	930	87	84 (96,6%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA					

<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	10	10	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	420	414	6	6 (100,0%)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	2	2	0	0 (-)
<b>LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS</b>				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	4	4	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	2.339	2306	33	31 (93,9%)
<b>MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT</b>				
DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA .....	1	1	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA .....	110	102	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	2.886	2839	47	45 (95,7%)
<b>SEGURIDAD Y MOVILIDAD</b>				
<b>COMERCIO Y MERCADOS</b>				
COMERCIO Y MERCADOS .....	41	37	4	4 (100,0%)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS .....	17	13	4	4 (100,0%)
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	150	147	3	3 (100,0%)
<b>MOVILIDAD</b>				
DEL. MOVILIDAD .....	9	5	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD .....	1.645	1626	19	17 (89,5%)
<b>POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA</b>				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	12	11	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL .....	2.491	2410	81	78 (96,3%)
<b>PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b>				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	24	23	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	4.389	4272	117	112 (95,7%)
<b>URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR</b>				
DEL. GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE IN	1	1	0	0 (-)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	1.094	1088	6	6 (100,0%)
<b>LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES</b>				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	48	43	5	5 (100,0%)
INSPECCIÓN MUNICIPAL .....	2	1	1	1 (100,0%)

LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	235	196	39	38 (97,4%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	256	206	50	49 (98,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO .....	6	6	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	45	36	9	9 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	63	51	12	12 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	5	5	0	0 (-)
PLANEAMIENTO .....	42	36	6	6 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	11	9	2	2 (100,0%)
<b>VIVIENDA</b>				
DEL. VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA .....	50	48	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.861	1728	133	131 (98,5%)

## 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 .....	3	17	0	0	0
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES .....	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	1	1	0	0	0
COMUNICACIÓN .....	0	0	1	0	0
CIUDAD INTELIGENTE .....	0	1	1	0	0
DEL. TURISMO .....	0	1	0	0	0
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	2	2	2	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA .....	40	13	7	0	2
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	4	4	1	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES .....	1	6	3	0	0
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....	0	0	1	0	0

DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU	2	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	11	12	1	0	0
DEPORTES .....	1	0	0	0	0
DEL. EDUCACIÓN .....	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN .....	1	1	1	0	0
DEL. FALLAS .....	2	2	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	2	0	0	0	0
JUVENTUD E INFANCIA .....	2	1	0	0	0
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES .....	2	0	3	0	0
FIESTAS Y TRADICIONES .....	6	1	11	0	0
MAYORES .....	2	2	3	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	4	4	3	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	9	3	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	2	1	1	0	0
TESORERÍA .....	3	1	0	0	0
PEDANÍAS .....	0	1	0	0	0
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFE	0	1	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	0	1	11	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	4	8	0	0	0
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO					
EMPRENDIMIENTO .....	1	0	0	0	0
DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	0	0	1	0	0
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	2	0	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA .....	0	1	5	0	0
EMT .....	0	0	1	0	1
FUNDACIÓN LAS NAVES .....	7	8	1	0	0
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	3	1	1	0	0
O.A. CONSEJO AGRARIO .....	2	0	0	0	0

O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	5	3	9	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	3	3	3	0	0
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y OR	2	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	3	2	4	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU	2	0	0	0	0
OTROS					
OTROS .....	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA .....	2	2	1	0	0
DEL. AGRICULTURA .....	1	1	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA .....	0	0	1	0	0
PARQUES Y JARDINES .....	17	4	1	0	0
PLAYAS .....	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	5	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	3	0	2	0	0
PATRIMONIO .....	3	1	0	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	4	1	1	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	3	4	4	0	1
DEL. RECURSOS HUMANOS .....	6	4	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	1	4	0	0
PERSONAL .....	6	8	3	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	4	2	15	0	2
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	2	0	4	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	11	7	13	0	2
MEJORA CLIMÁTICA .....	1	4	3	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS .....	2	1	1	0	0
DEL. COMERCIO Y MERCADOS .....	1	0	3	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	2	0	1	0	0

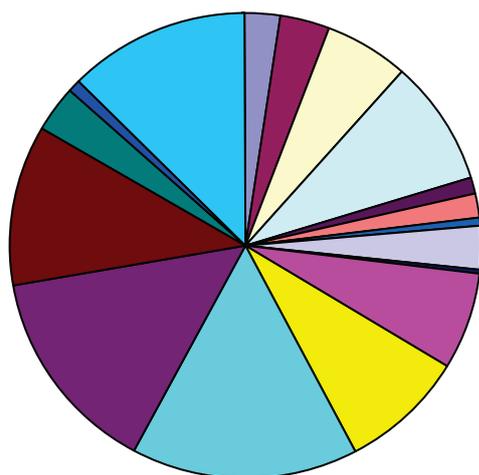
DEL. MOVILIDAD .....	3	1	0	0	0
MOVILIDAD .....	5	3	9	0	2
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL .....	24	22	32	0	3
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE	0	0	1	0	0
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	1	1	4	0	0
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	5	0	0
INSPECCIÓN MUNICIPAL .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	3	13	22	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	26	19	4	0	1
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	0	0	9	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	8	2	2	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	0	0	0
PLANEAMIENTO .....	6	0	0	0	0
PROYECTOS URBANOS .....	1	1	0	0	0
VIVIENDA .....	2	0	0	0	0
Total de Envíos	293	207	220	0	15

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 .....	338	268	26,12%
Atención Personal Municipal .....	511	560	-8,75%
Contaminación acústica .....	833	680	22,50%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	1.203	993	21,15%
Distinto ámbito competencial .....	155	167	-7,19%
Eventos .....	253	170	48,82%
Organismos autónomos .....	77	661	-88,35%
Otros .....	428	170	151,76%
Política lingüística .....	54	36	50,00%
Señalización viaria .....	939	1.020	-7,94%
Servicios de jardinería .....	1.250	1.469	-14,91%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	2.222	2.150	3,35%
Servicios prestados en vía pública .....	2.077	2.024	2,62%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	1.549	1.058	46,41%
Tramitación administrativa .....	513	692	-25,87%
Tributación municipal y sanciones .....	115	97	18,56%
Vía pública reparación de deficiencias .....	1.773	1.874	-5,39%

## 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 .....	254
Felicitaciones por organización de eventos .....	6
Personal municipal .....	78

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	34
Atención personal de Servicios Sociales .....	114
Atención personal en Universidad Popular .....	2
Centros deportivos .....	18
Centros educativos .....	14
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	86
Gestión tributaria .....	9
Información y Registro .....	91
Museos .....	4
Otras .....	78
Padrón .....	61

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	240
Aire Acondicionado particulares .....	12
Aviones .....	29
Botellón .....	47
Casales falleros .....	21
Entre particulares vecinales .....	30
Eventos públicos .....	28
Mesas y sillas .....	12
Molestias servicios de limpieza .....	52
Obras privadas .....	18
Por Obras municipales .....	25
Tráfico rodado .....	319

## Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	13
Bibliotecas .....	22
Cheque Escolar .....	3
Cumplimiento de Ordenanzas .....	97
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	676
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	63
Empleo - demandas .....	2
Horarios atención al público .....	12
Museos incidencias .....	5
Obras municipales .....	59
Obras no municipales .....	41
Oposiciones .....	9
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	75
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	66
Servicios Sociales .....	35
Subvenciones o ayudas .....	25

## Distinto ámbito competencial

Civil o penal .....	22
Otra administración o institución .....	133

## Eventos

Carreras Populares .....	21
Conciertos .....	12
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	53
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	27
Fallas .....	140

## Organismos autónomos

EMT-incidencias .....	52
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos) .....	2
Fundación Deportiva Municipal .....	8
Junta Central Fallera .....	1

Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	7
Palau de la Música i Congressos .....	5
Universidad Popular .....	2
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	191
Otros .....	237
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	18
Valenciano .....	36
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	219
Carril bici .....	116
Estaciones Valenbisi .....	1
Semáforos .....	120
Señalización horizontal .....	242
Señalización vertical .....	198
Zona Azul .....	15
Zona naranja .....	28
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	940
Poda de árboles .....	310
<b><u>Servicios de limpieza en la vía pública</u></b>	
Contenedores cambio de ubicación .....	376
Contenedores deficiente estado .....	187
Deficiente limpieza en la vía pública .....	805
Excrementos animales domésticos .....	155
Reciclaje de residuos .....	29
Recogida de enseres en la vía pública .....	134
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	179
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	253
Vehículos abandonados .....	104

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	49
Gorrillas .....	32
Indigentes .....	341
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	1.268
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	28
Plagas .....	299
Playas incidencias .....	54
Valenbisi .....	6

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	207
Ciclistas molestias .....	44
Demanda de parques y jardines .....	130
Desperfectos en patrimonio histórico .....	36
Página web .....	31
Sede electrónica .....	18
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	5
Sugerencias indeterminadas .....	58
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	366
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	597
Sugerencias sobre denominación de calles .....	24
WC públicos .....	33

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	112
Tardanza en resolución de expedientes .....	401

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	18
Infracciones urbanísticas .....	5
Multas .....	40
Tributos IAE .....	6
Tributos IBI .....	29

Tributos IVTM .....	17
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	339
Alumbrado .....	364
Bache en calzada .....	628
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	348
Fuentes ornamentales .....	10
Supresión de barreras arquitectónicas .....	84

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	744	803	-7,35%
02. L'Eixample .....	599	661	-9,38%
03. Extramurs .....	910	900	1,11%
04. Campanar .....	605	694	-12,82%
05. La Saïdia .....	555	645	-13,95%
06. El Pla del Real .....	448	539	-16,88%
07. L'Olivereta .....	625	555	12,61%
08. Patraix .....	719	785	-8,41%
09. Jesús .....	514	567	-9,35%
10. Quatre Carreres .....	1.128	1.167	-3,34%
11. Poblats Marítims .....	1.002	977	2,56%
12. Camins al Grau .....	884	704	25,57%
13. Algirós .....	411	515	-20,19%
14. Benimaclet .....	294	381	-22,83%
15. Rascanya .....	460	477	-3,56%
16. Benicalap .....	486	454	7,05%
17. Pobles del Nord .....	83	90	-7,78%
18. Pobles de l'Oest .....	291	210	38,57%
19. Pobles del Sud .....	375	373	,54%
20. Fora de València .....	2	8	-75,00%
En Dependencias Municipales .....	1.143	1.087	5,15%
No consta distrito .....	2.012	1.497	34,40%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	86
1.2. La Xerea .....	109

1.3. El Carme .....	142
1.4. El Pilar .....	85
1.5. El Mercat .....	132
1.6. Sant Francesc .....	190
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	383
2.2. El Pla del Remei .....	98
2.3. Gran Via .....	118
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	122
3.2. La Roqueta .....	85
3.3. La Petxina .....	287
3.4. Arrancapins .....	416
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	326
4.2. Les Tendetes .....	65
4.3. El Calvari .....	37
4.4. Sant Pau .....	177
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	128
5.2. Morvedre .....	107
5.3. Trinitat .....	142
5.4. Tormos .....	110
5.5. Sant Antoni .....	68
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	126
6.2. Mestalla .....	246
6.3. Jaume Roig .....	35
6.4. Ciutat Universitària .....	41
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	264

7.2. Soternes .....	32
7.3. Tres Forques .....	221
7.4. La Fontsanta .....	29
7.5. La Llum .....	79
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	322
8.2. Sant Isidre .....	90
8.3. Vara de Quart .....	69
8.4. Safranar .....	160
8.5. Favara .....	77
No consta barrio .....	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	175
9.2. L'Hort de Senabre .....	91
9.3. La Creu Coberta .....	58
9.4. Sant Marcel·lí .....	94
9.5. Camí Real .....	96
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	244
10.2. En Corts .....	146
10.3. Malilla .....	396
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	45
10.5. Na Rovella .....	93
10.6. La Punta .....	91
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	113
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	137
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	321
11.3. La Malva-rosa .....	357
11.4. Beteró .....	97
11.5. Natzaret .....	90

12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	232
12.2. Albors .....	139
12.3. La Creu del Grau .....	330
12.4. Camí Fondo .....	49
12.5. Penya-roja .....	133
No consta barrio .....	1
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	78
13.2. Ciutat Jardí .....	114
13.3. L'Amistat .....	85
13.4. La Bega Baixa .....	89
13.5. La Carrasca .....	45
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	246
14.2. Camí de Vera .....	48
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	131
15.2. Torrefiel .....	210
15.3. Sant Llorenç .....	119
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	406
16.2. Ciutat Fallera .....	80
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	12
17.2. Poble Nou .....	12
17.3. Carpesa .....	8
17.4. Cases de Bàrcena .....	11
17.5. Mauella .....	1
17.6. Massarrojos .....	38
17.7. Borbotó .....	1

18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	261
18.2. Beniferri .....	30
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	13
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	46
19.3. Pinedo .....	44
19.4. El Saler .....	85
19.5. El Palmar .....	6
19.6. El Perellonet .....	96
19.7. La Torre .....	45
19.8. Faitanar .....	40
20. Fora de València	
20.99. Fora de València .....	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	1.143
No consta distrito	
No consta barrio .....	2.012