



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE JUNIO 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 30 de junio de 2024

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

Como ya se dio cuenta en los informes del año 2020 y 2021 presentados ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, desde hace varios años hay un ciudadano que presenta repetida la misma queja/sugerencia diariamente a través de instancias que presenta por sede electrónica (una media de 4 diarias) y a través del buzón de sugerencias de la WEB municipal (una media de 2 diarias), se queja por el ruido que provocan los autobuses al dejar el motor en marcha en la parada inicio / fin de trayecto de la calle Pedro II El Ceremonioso. Las instancias que presenta vía Sede Electrónica se van incorporando al expediente 911/2020/196, de todas ellas se da traslado a la Empresa Municipal de Transportes, que ha realizado diversas inspecciones, también a la sección de contaminación acústica periódicamente. La Empresa Municipal de Transportes ha aceptado la propuesta de la Oficina de Quejas y Sugerencias de recibir al interesado y está pendiente de fijar fecha para tal fin.

Desde 2020, tal y como se fue informando y a fin de minimizar el impacto de tal volumen de quejas/sugerencias presentadas sobre el mismo tema, en los datos del informe mensual (especialmente en los datos relativos a Tema (Contaminación acústica) y Subtema (Tráfico Rodado), distrito (Camins al Grau) y barrio (La Creu del Grau), se decidió grabar e incluir en los datos estadísticos sólo una Sugerencia diaria con entrada a través del buzón de la WEB municipal y una mensual por Sede Electrónica. Así se hizo hasta febrero del año 2021, dándose cuenta del total de las que iba presentando mensualmente.

Con la entrada en funcionamiento de la nueva WEB municipal, febrero 2021, el ciudadano dejó de presentar la misma queja vía web y continuó presentando quejas diarias a través de la sede electrónica por lo que durante ese tiempo se ha ido contabilizando una queja por mes y se ha seguido dando cuenta de todas ellas a la EMT mensualmente.

Hemos detectado que desde febrero de 2024 ha comenzado a presentar nuevamente sugerencias vía web, una media de dos al día. En el periodo que analizamos en el presente informe, junio de 2024, ha presentado un total de 77 quejas vía Sede Electrónica (de ellas sólo se contabiliza una) y 39 sugerencias vía web (40 grabadas en total). Por lo que a partir de julio, a fin de no desvirtuar los datos del informe mensual, se grabará mensualmente sólo una de las quejas con entrada por WEB y una por Sede Electrónica.



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 30 de junio de 2024**, se han recibido un total de **1.141 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/6/2023 a 30/6/2023).

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 (1/6/2023 a 30/6/2023).

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

Se han realizado 1.227 traslados y 61 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 **306 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 169 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 115 traslados y la Delegación de Espacio Público 18, la Delegación de Comercio y Mercados 3 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **245 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 194 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 28, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 21 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **140 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 78 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 45, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 12 y la de Delegación de Vivienda 5 traslados.



Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **131 traslados**, siendo 118 de la Delegación de Parques y Jardines, 9 de la Delegación de Devesa-Albufera y 4 de la Delegación de Playas

-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 **9 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación Policía Local de València con 6 peticiones, la Delegación de Movilidad con 2 y la Delegación de Comercio y Mercados con 1 petición.

El **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 4, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 3, la Delegación de Patrimonio 1 y la Delegación de Control Administrativo 1 petición.

Igualmente, el **Área de Cultura, Educación, Deportes y Fallas** con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales que ha recibido 6 y la Delegación de Educación ha recibido 2 .

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 2 de 3 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 5 de 6 solicitudes).

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

- Atención Primaria.
- Del. Acción Cultural, Patrimonio Y Recursos Culturales.
- Fiestas Y Tradiciones.
- Gestión De Emisiones Y Recaudación-GER
- Fundación València Activa Del Pacto Por El Empleo.
- O.A. Consejo Agrario.
- Otros : Comisión Técnica de Patrimonio
- Central Del Procedimiento Sancionador.
- Mejora Climática.
- Del. Movilidad.
- Movilidad.
- Disciplina Urbanística.



8. TABLA DE PETICIONES POR TEMA. GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA.

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

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

- **Servicios de limpieza en vía pública (202)**
- Servicios prestados en vía pública (162)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (134)
- Contaminación Acústica (118)
- Vía pública reparación de deficiencias (112)
- Servicios de jardinería (92)
- Discrepancias con actuaciones municipales (83)

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó en el mes de abril, deja de utilizarse como Tema, pudiendo consultarse las peticiones enviadas a las diferentes entidades del sector público en las Tablas relativas a los envíos a Servicios (Tablas 5,6 y 7)

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (69).**
- Parques y Jardines deficiencias (68).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (57).
- Tráfico rodado. (56).
- Deficiente limpieza en la vía pública (54).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (46).
- Bache en calzada (46).
- Plagas (42).



10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

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

Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- **Quatre Carreres con 90 peticiones.**
- **Camins al Grau con 90 peticiones.**
- Extramurs con 74 peticiones.
- Poblat Marítims con 73 peticiones.
- Patraix con 69 peticiones.

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- **La Creu del Grau (Camins al Grau) con 47 peticiones.**
- Patraix (Patraix) con 37 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 32 peticiones.
- La Petxina (Extramurs) con 30 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 30 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 26 peticiones.
- Malilla (Quatre carreres) con 26 peticiones.
- Nou Moles (L'Olivereta) con 25 peticiones.

ANEXO

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

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110
Mayo	1.327
Junio	1.141



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 1/6/2024 a 30/6/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/06/2024 - 30/06/2024

Junio

Registradas por:	
APP	1.375
WEB	2.246

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	200
Ser. Jardineria - Res.APP	119
Ser. Jardineria - Desde Web	79
Ser. Jardineria - Res.Web	48
Ser. Movilidad - Desde APP	87
Ser. Movilidad - Res.APP	47
Ser. Movilidad - Desde Web	24
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	71
Ser. Sanidad - Res.APP	67
Ser. Sanidad - Desde Web	32
Ser. Sanidad - Res.Web	29
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	67
Ser. Alumbrado - Desde Web	20
Ser. Alumbrado - Res.Web	13
Ser. Limpieza - Desde APP	558
Ser. Limpieza - Res.APP	370
Ser. Limpieza - Desde Web	2.069
Ser. Limpieza - Res.Web	1.430
Por email - Desde APP	354
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	15
Otros - Res.APP	8
Otros - Desde Web	5
Otros - Res.Web	4

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.917
Recogida de enseres - Res.Web	1.331

Total	3.621
Resueltas	2.214

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/06/2024 al 30/06/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	215	195	10,26%
Sugerencia	869	853	1,88%
Síndic	46	36	27,78%
Defensor	5	8	-37,50%
Otras	6	4	50,00%
Total:	1.141	1.096	4,11%

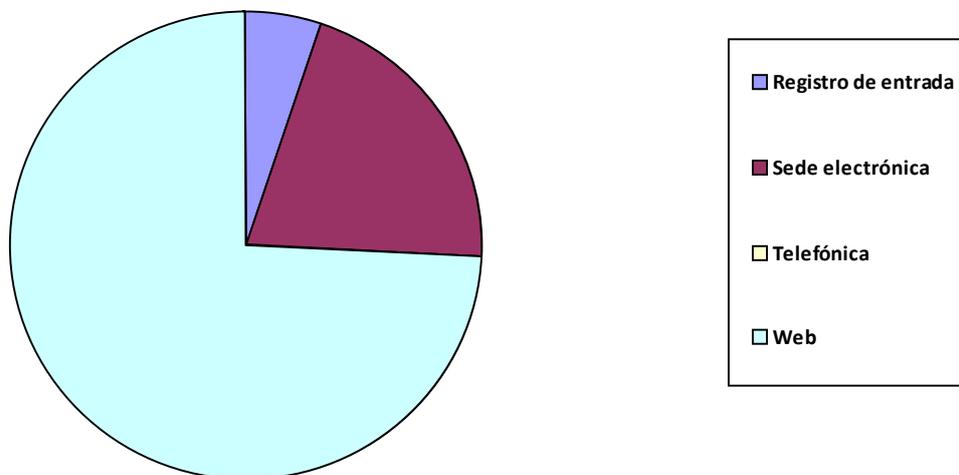
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	23	11	109,09%
Recomendación/Sugerencia	10	1	900,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	13	24	-45,83%
Defensor			
Inicio	1	5	-80,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	3	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	59	27	118,52%
Sede electrónica	235	218	7,80%
Telefónica	2	4	-50,00%
Web	845	847	-,24%
Total:	1.141	1.096	4,11%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Junio 1.141

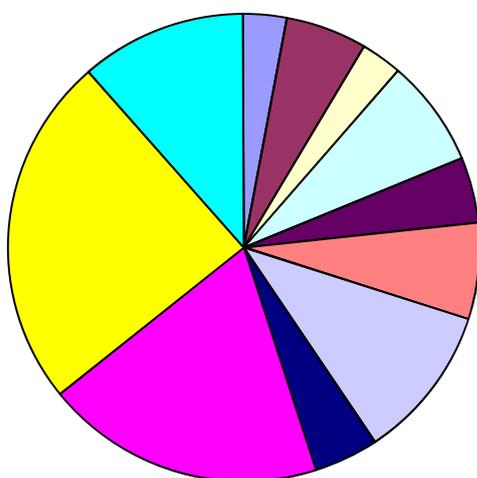
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Junio	1.288	1227	61	59 (96,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	39	37	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	73	69	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	35	27	8	8 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	96	94	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	87	79	8	8 (100,0%)
OTROS	1	0	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	146	140	6	6 (100,0%)
Total de Envíos	1.288	1227	61	59 (96,7%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR SOCIAL
■ CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■ FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
■ HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ OTROS
■ PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■ PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS
■ RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA
■ SEGURIDAD Y MOVILIDAD
■ URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	34	33	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	5	4	1	1 (100,0%)

BIENESTAR SOCIAL

IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	71	67	4	4 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	22	16	6	6 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	12	10	2	2 (100,0%)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	23	22	1	1 (100,0%)
MAYORES	15	14	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	57	57	0	0 (-)

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

HACIENDA Y PRESUPUESTOS	21	20	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	21	20	1	1 (100,0%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	87	79	8	8 (100,0%)
--------------------------------	----	----	---	------------

OTROS

OTROS	1	0	1	1 (100,0%)
-------------	---	---	---	------------

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	122	118	4	4 (100,0%)
PLAYAS	4	4	0	0 (-)

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

CONTROL ADMINISTRATIVO	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO	7	6	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	17	13	4	4 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	29	26	3	2 (66,7%)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

CICLO INTEGRAL DEL AGUA	28	28	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	197	194	3	3 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	22	21	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	18	18	0	0 (-)
MOVILIDAD	117	115	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	79	78	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	49	45	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	13	12	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	5	5	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	33	32	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	37	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	38	37	1	1 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	29	26	3	3 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	73	69	4	4 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR

ACCIÓN CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	0	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	13	9	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)

DEPORTES

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

EDUCACIÓN

DEL. EDUCACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	11	10	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	35	27	8	8 (100,0%)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA

JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
---------------------------	---	---	---	-------

FIESTAS Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES	23	22	1	1 (100,0%)
-----------------------------	----	----	---	------------

MAYORES

MAYORES	15	14	1	1 (100,0%)
---------------	----	----	---	------------

SANIDAD Y CONSUMO

SANIDAD Y CONSUMO	57	57	0	0 (-)
Subtotal de Área:	96	94	2	2 (100,0%)

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

HACIENDA Y PRESUPUESTOS

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	8	7	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	6	6	0	0 (-)
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)

PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	5	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS	7	7	0	0 (-)

TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU

REGISTRO Y POBLACIÓN	18	18	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	18	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES	5	0	5	5 (100,0%)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	2	1	1	1 (100,0%)
O.A. COSEJO AGRARIO	3	2	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	33	32	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	87	79	8	8 (100,0%)
OTROS				
OTROS				
OTROS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	122	118	4	4 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)

RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	4	2	2	2 (100,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	6	5	1	1 (100,0%)
PERSONAL	5	4	1	1 (100,0%)
SALUD LABORAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	29	26	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	28	28	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	197	194	3	3 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	22	21	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	18	18	0	0 (-)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	1	0	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD	116	115	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				

OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	79	78	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	25	24	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	24	21	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	5	5	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	146	140	6	6 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	0	1	0	0	0
CIUDAD INTELIGENTE	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	0	1	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	3	0	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
ACCIÓN CULTURAL	0	0	1	0	0
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0	0
DEL. EDUCACIÓN	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN	0	0	1	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	1	0	0	0	0
MAYORES	0	1	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	1	0	0

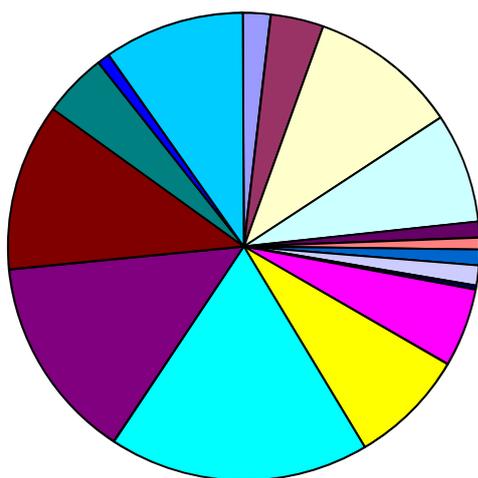
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
FUNDACIÓN LAS NAVES	0	4	1	0	0
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	1	0	0	0	0
O.A. COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	0	1	0	0
OTROS					
OTROS	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	3	1	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	1	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	1	0	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	1	0	1
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	1	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	1	0	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	0	1	0	0	0
DEL. MOVILIDAD	1	0	0	0	0
MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	2	1	2	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	1	0	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	27	21	11	0	2

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	22	24	-8,33%
Atención Personal Municipal	42	46	-8,70%
Contaminación acústica	118	60	96,67%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	83	92	-9,78%
Distinto ámbito competencial	13	12	8,33%
Eventos	10	5	100,00%
Organismos autónomos	13	58	-77,59%
Otros	17	17	0,00%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Señalización viaria	60	89	-32,58%
Servicios de jardinería	92	97	-5,15%
Servicios de limpieza en la vía pública	202	132	53,03%
Servicios prestados en vía pública	162	162	0,00%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	134	78	71,79%
Tramitación administrativa	48	66	-27,27%
Tributación municipal y sanciones	10	8	25,00%
Vía pública reparación de deficiencias	112	146	-23,29%

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	15
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	10
Centros deportivos	1
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	3
Otras	5
Padrón	11

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	16
Aviones	9
Botellón	11
Casales falleros	9
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	5
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	56

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	3
Cumplimiento de Ordenanzas	10
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46

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

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	2
Otra administración o institución	11

Eventos

Carreras Populares	2
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	4
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	1

Organismos autónomos

EMT-incidencias	9
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	2
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	15
Otros	2

Política lingüística

Valenciano	3
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	14
Carril bici	9
Semáforos	7
Señalización horizontal	17

Señalización vertical	11
Zona Azul	1
Zona naranja	1

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	68
Poda de árboles	24

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	33
Contenedores deficiente estado	28
Deficiente limpieza en la vía pública	54
Excrementos animales domésticos	32
Reciclaje de residuos	2
Recogida de enseres en la vía pública	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	24
Vehículos abandonados	4

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	6
Gorrillas	3
Indigentes	34
Mayor actuación por parte de Policía Local	69
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	42
Playas incidencias	5

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	11
Ciclistas molestias	6
Demanda de parques y jardines	13
Desperfectos en patrimonio histórico	6
Página web	2
Sede electrónica	3

Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	9
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	57
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	14
Tardanza en resolución de expedientes	34

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	3
Multas	3
Tributos IBI	3
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	29
Alumbrado	14
Bache en calzada	46
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	17
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	5

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	42	55	-23,64%
02. L'Eixample	43	41	4,88%
03. Extramurs	74	54	37,04%
04. Campanar	43	51	-15,69%
05. La Saïdia	47	45	4,44%
06. El Pla del Real	38	51	-25,49%
07. L'Olivereta	49	41	19,51%
08. Patraix	69	60	15,00%
09. Jesús	47	58	-18,97%
10. Quatre Carreres	90	92	-2,17%
11. Poblats Marítims	73	89	-17,98%
12. Camins al Grau	90	45	100,00%
13. Algirós	18	35	-48,57%
14. Benimaclet	25	25	0,00%
15. Rascanya	22	33	-33,33%
16. Benicalap	43	52	-17,31%
17. Pobles del Nord	5	9	-44,44%
18. Pobles de l'Oest	20	22	-9,09%
19. Pobles del Sud	40	43	-6,98%
En Dependencias Municipales	95	96	-1,04%
No consta distrito	168	99	69,70%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	5

1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	24
2.2. El Pla del Remei	7
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	30
3.4. Arrancapins	26
04. Campanar	
4.1. Campanar	30
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	1

7.3. Tres Forques	16
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	1
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	13
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	20
11.3. La Malva-rosa	22
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	12
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22

12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	47
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	7

19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	15
19.7. La Torre	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	95
No consta distrito	
No consta barrio	168