



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ  
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2024



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



## **CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:**

### **Período del 1 al 31 de marzo de 2024**

#### **ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES**

##### **1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.**

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

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Escritos del Síndic de Greuges.
- d) Escritos del Defensor del Pueblo.
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 1 al 31 de marzo de 2024**, se han recibido un total de **1.210 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

##### **Comparativa con el ejercicio anterior (1/3/2023 a 31/3/2023).**

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 (1/3/2023 a 31/3/2023).

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. En el presente periodo no consta presentada ninguna reclamación telefónica y se incrementan las presentadas por sede electrónica.

### **3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.**

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de marzo 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 marzo, 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 ha realizado 1.341 traslados y se han solicitado 43 informes.

### **5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.**

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

- a) Del total de envíos realizados.
- b) De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- c) De los informes solicitados.
- d) Respecto de esos informes solicitados las respuestas que se han remitido a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias tanto en número como en porcentaje.

### **6. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS Y DELEGACIONES.**

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuaciones sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas):

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **385 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 201 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 163 traslados y la Delegación de Espacio Público 19 y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 2 traslados.

El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **200 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 164 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 35 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 1.



El **Área de Familia, Mayores y Tradiciones** con **159 traslados**, dentro de ella la Delegación de siendo 137 de la Delegación de Fiestas y Tradiciones, 15 de la Delegación de Sanidad y Consumo, 4 de la Delegación de Mayores y 3 de la Delegación de Familia, Juventud e Infancia.

El **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **147 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 88 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 39, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 14 y la de Delegación de Vivienda 6 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **114 traslados**, siendo 112 de la Delegación de Parques y Jardines, 1 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 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 Bienestar Social**, con **9 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 6, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 2 y la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1.

El **Área de Seguridad y Movilidad**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 6 solicitudes y la Delegación de Movilidad ha recibido 1 solicitud.

## **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:

- Policía Local (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- Licencias de Actividades (ha contestado 5 de 6 solicitudes).

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

- Mayores.
- Sanidad y Consumo.
- Gestión de Emisiones y Recaudación.
- Parques y Jardines.
- Movilidad.
- Planeamiento.

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

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

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

- Vía pública reparación de deficiencias (156).
- Servicios de limpieza en vía pública (147).
- Servicios Prestados en vía pública (133).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (125).
- Eventos (113).
- Contaminación Acústica (96).
- Discrepancias con actuaciones municipales (88).
- Servicios de jardinería (84).

## **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

- Fallas (96).
- Mayor actuación por parte de la Policía Local (76).
- Bache en calzada (64).
- Parques y Jardines deficiencias (58).
- Deficiente limpieza en la vía pública (57).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (49).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (50).
- Agradecimientos (45).
- Tráfico Rodado (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:

- Extramurs con 88 peticiones.
- Quatre Carreres con 84 peticiones.
- Poblats Marítims con 77 peticiones.
- Camins al Grau con 75 peticiones.
- Patraix con 74 peticiones.
- L'Eixample con 72 peticiones.
- Ciutat Vella con 67 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:

- Russafa (L'Eixample) con 46 peticiones.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 38 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 36 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 35 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 34 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	1.210

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 1/03/2024 a 31/03/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

### **TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA**



Fechas: 01/03/2024 - 31/03/2025	
	MARZO
<b>Registradas por:</b>	
APP	1.228
WEB	1.964
<b>Dirigidas a:</b>	
Ser. Jardineria - Desde APP	163
Ser. Jardineria - Res.APP	90
Ser. Jardineria - Desde Web	83
Ser. Jardineria - Res.Web	56
Ser. Movilidad - Desde APP	93
Ser. Movilidad - Res.APP	39
Ser. Movilidad - Desde Web	81
Ser. Movilidad - Res.Web	31
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	27
Ser. Sanidad - Desde Web	12
Ser. Sanidad - Res.Web	8
Ser. Alumbrado - Desde APP	92
Ser. Alumbrado - Res.APP	60
Ser. Alumbrado - Desde Web	41
Ser. Alumbrado - Res.Web	29
Ser. Limpieza - Desde APP	517
Ser. Limpieza - Res.APP	356
Ser. Limpieza - Desde Web	1.727
Ser. Limpieza - Res.Web	1.213
Por email - Desde APP	334
Por email - Desde Web	20
Teléfono 010 - Desde APP	-
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-
<b>Tipos</b>	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.537
Recogida de enseres - Res.Web	1.062
<b>Total</b>	3.192
<b>Resueltas</b>	1.909

# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/03/2024 al 31/03/2024

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	212	228	-7,02%
Sugerencia	947	940	0,74%
Síndic	37	42	-11,90%
Defensor	6	5	20,00%
Otras	8	3	166,67%
Total:	1.210	1.218	-0,66%

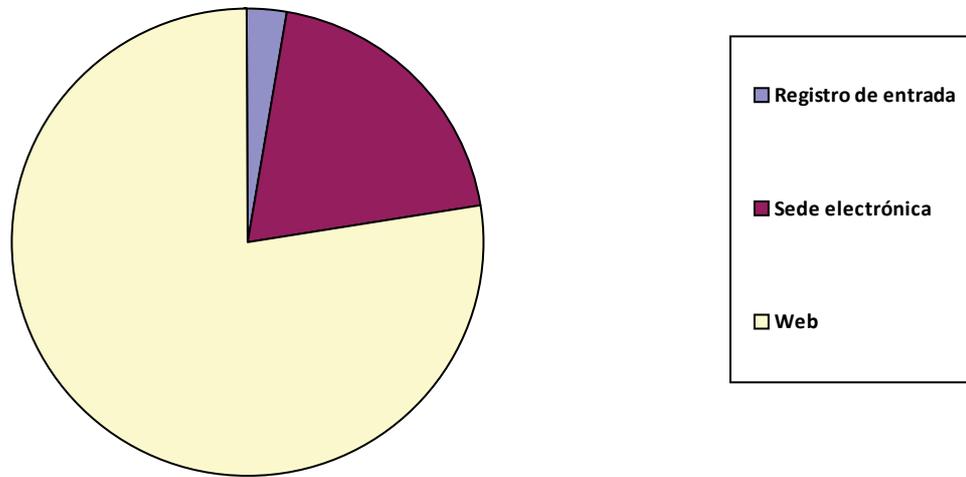
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	15	19	-21,05%
Recomendación/Sugerencia	8	11	-27,27%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	14	12	16,67%
<b>Defensor</b>			
Inicio	1	3	-66,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	2	150,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	34	64	-46,88%
Sede electrónica	238	217	9,68%
Telefónica	0	0	#¡Núm!
Web	938	937	,11%
Total:	1.210	1.218	-,66%

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Marzo ..... 1.210

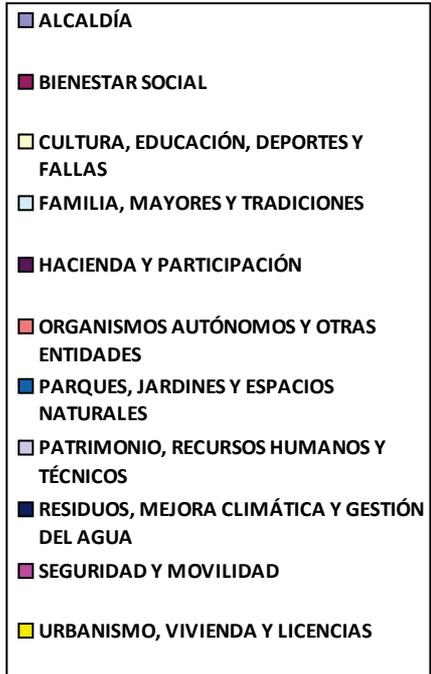
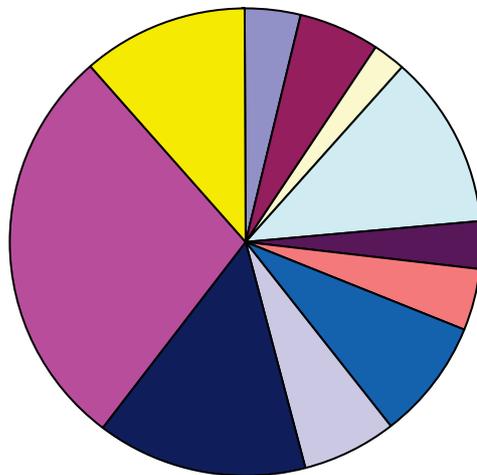
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo .....	1.384	1341	43	41 (95,3%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	54	54	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL .....	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS .....	31	29	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES .....	162	159	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN .....	49	45	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	56	55	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES .....	117	114	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS .....	88	84	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA .....	201	200	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD .....	392	385	7	6 (85,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS .....	156	147	9	8 (88,9%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.384</b>	<b>1341</b>	<b>43</b>	<b>41 (95,3%)</b>

## Distribución por Áreas



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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	52	52	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C .....	2	2	0	0 (-)

**BIENESTAR SOCIAL**

SERVICIOS SOCIALES .....	78	69	9	9 (100,0%)
--------------------------	----	----	---	------------

**CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS**

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	23	21	2	2 (100,0%)
--	----	----	---	------------

EDUCACIÓN .....	8	8	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

**FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES**

FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	3	3	0	0 (-)
------------------------------------	---	---	---	-------

FIESTAS Y TRADICIONES .....	138	137	1	1 (100,0%)
-----------------------------	-----	-----	---	------------

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

SANIDAD Y CONSUMO .....	16	15	1	1 (100,0%)
-------------------------	----	----	---	------------

**HACIENDA Y PARTICIPACIÓN**

HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	11	10	1	1 (100,0%)
-------------------------------	----	----	---	------------

PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL ....	9	9	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	29	26	3	3 (100,0%)
---	----	----	---	------------

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	56	55	1	1 (100,0%)
--------------------------------	----	----	---	------------

**PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES**

DEVESA-ALBUFERA .....	2	1	1	1 (100,0%)
-----------------------	---	---	---	------------

PARQUES Y JARDINES .....	114	112	2	2 (100,0%)
--------------------------	-----	-----	---	------------

PLAYAS .....	1	1	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

**PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS**

CONTROL ADMINISTRATIVO .....	8	8	0	0 (-)
------------------------------	---	---	---	-------

PATRIMONIO .....	5	5	0	0 (-)
------------------	---	---	---	-------

RECURSOS HUMANOS .....	13	10	3	3 (100,0%)
------------------------	----	----	---	------------

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	62	61	1	1 (100,0%)
------------------------------------	----	----	---	------------

**RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA**

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	35	35	0	0 (-)
-------------------------------	----	----	---	-------

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	165	164	1	1 (100,0%)
---------------------------------------	-----	-----	---	------------

MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

**SEGURIDAD Y MOVILIDAD**

ESPACIO PÚBLICO .....	19	19	0	0 (-)
-----------------------	----	----	---	-------

MOVILIDAD .....	164	163	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	207	201	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS .....	2	2	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA .....	89	88	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	45	39	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	16	14	2	2 (100,0%)
VIVIENDA .....	6	6	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	46	46	0	0 (-)
PROTOCOLO .....	5	5	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO .....	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	54	54	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	37	37	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA .....	41	32	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	78	69	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	17	15	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN .....	8	8	0	0 (-)
Subtotal de Área:	31	29	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				

FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA .....	3	3	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES .....	138	137	1	1 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES .....	5	4	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO .....	16	15	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	162	159	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	4	4	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN .....	8	8	0	0 (-)
PEDANÍAS .....	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	24	22	2	2 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA .....	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	49	45	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA .....	2	2	0	0 (-)
EMT .....	12	12	0	0 (-)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL .....	1	0	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	10	10	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	12	12	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI .....	19	19	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	55	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				

DEVESA-ALBUFERA .....	2	1	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES .....	114	112	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	117	114	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	8	8	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO .....	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	1	1	0	0 (-)
PERSONAL .....	12	9	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	62	61	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	88	84	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	35	35	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	165	164	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	201	200	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	19	19	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD .....	164	163	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL .....	207	201	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				

BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	392	385	7	6 (85,7%)
<b>URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR</b>				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	89	88	1	1 (100,0%)
<b>LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES</b>				
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	26	22	4	3 (75,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	19	17	2	2 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO .....	7	6	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	156	147	9	8 (88,9%)

## Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

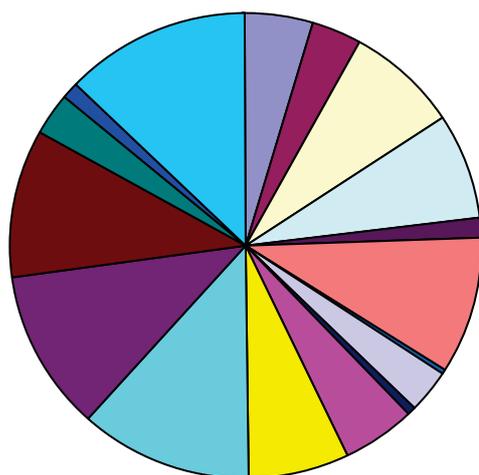
	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>					
ATENCIÓN PRIMARIA .....	5	4	0	0	0
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	0	1	0	0
<b>FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES</b>					
FIESTAS Y TRADICIONES .....	0	1	0	0	0
MAYORES .....	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	0	0	0	0
<b>HACIENDA Y PARTICIPACIÓN</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	0	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	0	0	2	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					

FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	0	1	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
DEVESA-ALBUFERA .....	0	0	1	0	0
PARQUES Y JARDINES .....	2	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
PERSONAL .....	0	3	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	1	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	0	0	1	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD .....	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL .....	0	2	3	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	0	3	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	0	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	1	0	0	0
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	0
Total de Envíos	13	16	12	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 .....	58	21	176,19%
Atención Personal Municipal .....	38	70	-45,71%
Contaminación acústica .....	96	69	39,13%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	88	80	10,00%
Distinto ámbito competencial .....	17	19	-10,53%
Eventos .....	113	76	48,68%
Organismos autónomos .....	4	65	-93,85%
Otros .....	37	8	362,50%
Política lingüística .....	5	3	66,67%
Señalización viaria .....	60	95	-36,84%
Servicios de jardinería .....	84	116	-27,59%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	147	173	-15,03%
Servicios prestados en vía pública .....	133	126	5,56%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	125	68	83,82%
Tramitación administrativa .....	38	77	-50,65%
Tributación municipal y sanciones .....	11	7	57,14%
Vía pública reparación de deficiencias .....	156	145	7,59%

## 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 .....	45
Felicitaciones por organización de eventos .....	2
Personal municipal .....	11

### Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales .....	11
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	7
Información y Registro .....	3
Otras .....	9
Padrón .....	8

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	23
Aire Acondicionado particulares .....	2
Botellón .....	8
Casales falleros .....	7
Entre particulares vecinales .....	3
Eventos públicos .....	3
Mesas y sillas .....	3
Molestias servicios de limpieza .....	2
Obras privadas .....	1
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	43

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	13
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	50
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	2
Horarios atención al público .....	3
Museos incidencias .....	1

Obras municipales .....	6
Obras no municipales .....	2
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	3
Subvenciones o ayudas .....	4
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Civil o penal .....	3
Otra administración o institución .....	14
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	16
Fallas .....	96
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	3
Fundación Deportiva Municipal .....	1
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	20
Otros .....	17
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	2
Valenciano .....	3
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	19
Carril bici .....	6
Semáforos .....	11
Señalización horizontal .....	10
Señalización vertical .....	11
Zona Azul .....	1
Zona naranja .....	2

### Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias .....	58
Poda de árboles .....	26

### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	37
Contenedores deficiente estado .....	5
Deficiente limpieza en la vía pública .....	57
Excrementos animales domésticos .....	13
Reciclaje de residuos .....	3
Recogida de enseres en la vía pública .....	3
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	15
Vehículos abandonados .....	4

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	5
Gorrillas .....	4
Indigentes .....	35
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	76
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	3
Plagas .....	9
Valenbisi .....	1

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	24
Ciclistas molestias .....	3
Demanda de parques y jardines .....	7
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	1
Sede electrónica .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	7
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	25
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	49

Sugerencias sobre denominación de calles .....	2
WC públicos .....	5
<b><u>Tramitación administrativa</u></b>	
Tardanza en actuación municipal .....	9
Tardanza en resolución de expedientes .....	29
<b><u>Tributación municipal y sanciones</u></b>	
Infracciones de tráfico .....	3
Infracciones urbanísticas .....	1
Multas .....	2
Tributos IBI .....	2
Tributos IVTM .....	3
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	28
Alumbrado .....	24
Bache en calzada .....	64
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	30
Fuentes ornamentales .....	3
Supresión de barreras arquitectónicas .....	7

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	67	72	-6,94%
02. L'Eixample .....	72	87	-17,24%
03. Extramurs .....	88	102	-13,73%
04. Campanar .....	43	53	-18,87%
05. La Saïdia .....	23	51	-54,90%
06. El Pla del Real .....	32	50	-36,00%
07. L'Olivereta .....	31	45	-31,11%
08. Patraix .....	74	68	8,82%
09. Jesús .....	31	61	-49,18%
10. Quatre Carreres .....	84	88	-4,55%
11. Poblats Marítims .....	77	53	45,28%
12. Camins al Grau .....	75	73	2,74%
13. Algirós .....	34	45	-24,44%
14. Benimaclet .....	25	27	-7,41%
15. Rascanya .....	43	26	65,38%
16. Benicalap .....	30	48	-37,50%
17. Pobles del Nord .....	7	6	16,67%
18. Pobles de l'Oest .....	13	16	-18,75%
19. Pobles del Sud .....	20	10	100,00%
En Dependencias Municipales .....	91	125	-27,20%
No consta distrito .....	250	112	123,21%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	12
1.2. La Xerea .....	7
1.3. El Carme .....	15

1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	11
1.6. Sant Francesc .....	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	46
2.2. El Pla del Remei .....	11
2.3. Gran Via .....	15
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	17
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	28
3.4. Arrancapins .....	34
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	12
4.2. Les Tendetes .....	15
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	15
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	6
5.2. Morvedre .....	6
5.3. Trinitat .....	4
5.4. Tormos .....	4
5.5. Sant Antoni .....	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	12
6.2. Mestalla .....	18
6.3. Jaume Roig .....	1
6.4. Ciutat Universitària .....	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	9
7.2. Soternes .....	3

7.3. Tres Forques .....	14
7.4. La Fontsanta .....	1
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	24
8.2. Sant Isidre .....	5
8.3. Vara de Quart .....	8
8.4. Safranar .....	28
8.5. Favara .....	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	9
9.2. L'Hort de Senabre .....	5
9.3. La Creu Coberta .....	3
9.4. Sant Marcel·lí .....	5
9.5. Camí Real .....	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	13
10.2. En Corts .....	15
10.3. Malilla .....	36
10.5. Na Rovella .....	7
10.6. La Punta .....	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	6
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	16
11.3. La Malva-rosa .....	35
11.4. Beteró .....	9
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	16
12.2. Albors .....	7

12.3. La Creu del Grau .....	38
12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	16
13.3. L'Amistat .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	2
13.5. La Carrasca .....	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	20
14.2. Camí de Vera .....	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	9
15.2. Torrefiel .....	19
15.3. Sant Llorenç .....	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	27
16.2. Ciutat Fallera .....	3
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	3
17.6. Massarrojos .....	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	12
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	2

19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	3
19.8. Faitanar .....	6
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	91
No consta distrito	
No consta barrio .....	250