



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE DE 2024



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



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

Período del 1 al 30 de noviembre 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 30 de noviembre de 2024**, se han recibido un total de **1.042 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/11/2023 a 30/11/2023).

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 (1/11/2023 a 30/11/2023).

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 noviembre 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 noviembre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos.

Se han realizado **1.134 traslados** y se ha solicitado **39 informes**. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

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

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

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

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **295 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 158 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 119 traslados y la Delegación de Espacio Público 8 y la Delegación de Comercio y Mercados 6 traslados y la de Prevención y Extinción de Incendios ha recibido 4.



Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **237 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 202 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 33 y la Delegación de Mejora Climática 2.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **101 traslados**, siendo 92 de la Delegación de Parques y Jardines, 6 de la Delegación de Playas, 2 de Devesa-Albufera y 1 de Agricultura.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **96 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 50 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 34, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 4 y la de Delegación de Vivienda 8 traslados.

-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 **7 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

Organismos Autónomos y otras entidades, con **7 peticiones de informe**.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **6 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 3, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 3.

El **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **5 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 4, la Delegación de Patrimonio 1.

Igualmente, el **Área de Seguridad y Movilidad** con **5 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Policía Local 2, la de Movilidad 2 y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 1.

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

En este periodo el número de Servicios que han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas es menor. Hay que tener en cuenta que la DANA motivó la adopción de medidas de suspensión de plazos para los municipios afectados en todos los niveles, también en los expedientes de queja del Síndic de Greuges. Por este motivo, a partir de la fecha en que se produjo, no deben valorarse los plazos de respuesta de los Servicios.

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 (176)
- Servicios Prestados en vía pública (147)



- Discrepancias con actuaciones municipales (106)
- Vía pública reparación de deficiencias (106)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (101)

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 (Tabla 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 (103).
- Deficiente limpieza en la vía pública (86).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (66).
- Otros (58)
- Parques y Jardines deficiencias (56).

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 77 peticiones.
- Poblats Marítims con 75 peticiones.
- Jesús con 59 peticiones
- Extramurs con 57 peticiones.
- Patraix con 56 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:

- Malilla (Quatre Carreres) con 36 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 36 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 34 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 33 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 28 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	1.257
Febrero	1.253
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

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 1/11/2024 a 30/11/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).



TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

	NOVIEMBRE
Registradas por:	
APP	1265
WEB	1562
Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	145
Ser. Jardineria - Res.APP	82
Ser. Jardineria - Desde Web	63
Ser. Jardineria - Res.Web	41
Ser. Movilidad - Desde APP	94
Ser. Movilidad - Res.APP	49
Ser. Movilidad - Desde Web	130
Ser. Movilidad - Res.Web	56
Ser. Sanidad - Desde APP	18
Ser. Sanidad - Res.APP	18
Ser. Sanidad - Desde Web	5
Ser. Sanidad - Res.Web	4
Ser. Alumbrado - Desde APP	216
Ser. Alumbrado - Res.APP	135
Ser. Alumbrado - Desde Web	127
Ser. Alumbrado - Res.Web	64
Ser. Limpieza - Desde APP	531
Ser. Limpieza - Res.APP	324
Ser. Limpieza - Desde Web	1223
Ser. Limpieza - Res.Web	796
Por email - Desde APP	247
Por email - Desde Web	13
Teléfono 010 - Desde APP	10
Teléfono 010 - Res.APP	1
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	4
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	1
Otros - Res.Web	0



Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1019
Recogida de enseres - Res.Web	652
Total	2827
Resueltas	1573

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/11/2024 al 30/11/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	211	175	20,57%
Sugerencia	792	911	-13,06%
Síndic	35	48	-27,08%
Defensor	3	10	-70,00%
Otras	1	2	-50,00%
Total:	1.042	1.146	-9,08%

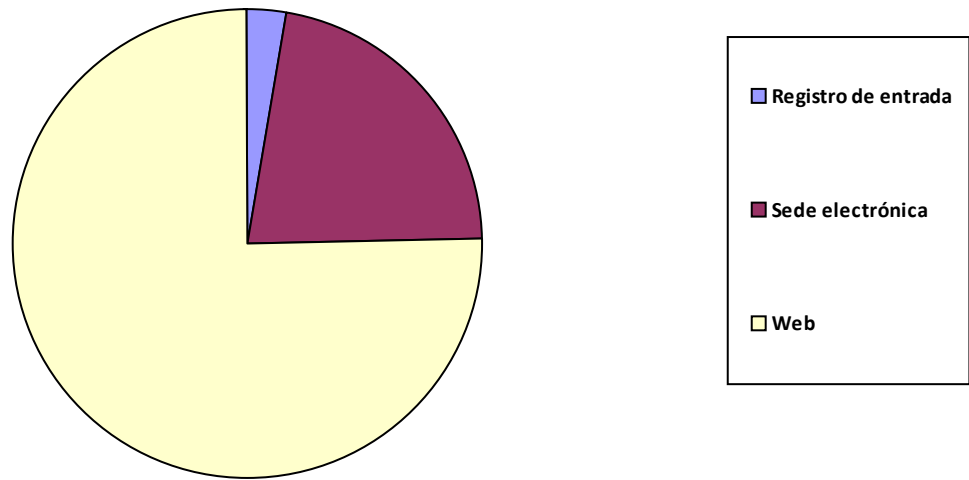
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	6	23	-73,91%
Recomendación/Sugerencia	10	6	66,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	19	19	0,00%
Defensor			
Inicio	2	5	-60,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	5	-80,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	28	22	27,27%
Sede electrónica	229	215	6,51%
Telefónica	0	7	-100,00%
Web	785	902	-12,97%
Total:	1.042	1.146	-9,08%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Noviembre 1.042

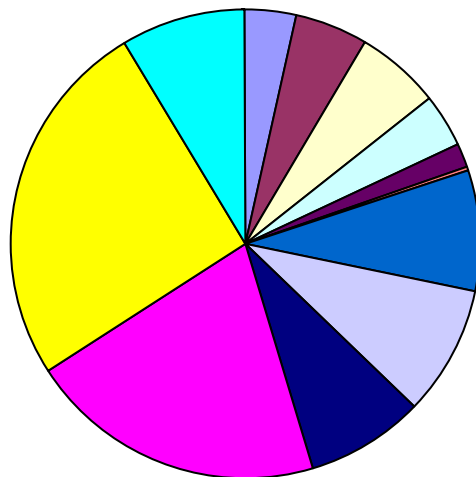
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Noviembre	1.173	1134	39	30 (76,9%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	42	42	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL	58	51	7	4 (57,1%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	68	67	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	44	42	2	2 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	98	91	7	4 (57,1%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	103	101	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	97	92	5	4 (80,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	239	237	2	1 (50,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	300	295	5	5 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	102	96	6	5 (83,3%)
Total de Envíos	1.173	1134	39	30 (76,9%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	30	30	0	0 (-)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	4	4	0	0 (-)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	5	5	0	0 (-)
TURISMO	3	3	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	58	51	7	4 (57,1%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	19	18	1	1 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	45	45	0	0 (-)
FALLAS	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	17	16	1	1 (100,0%)
MAYORES	8	8	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	19	18	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	15	14	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	98	91	7	4 (57,1%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEvesa-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	94	92	2	2 (100,0%)
PLAYAS	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	3	3	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	29	25	4	3 (75,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	55	55	0	0 (-)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA	34	33	1	0 (0,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	203	202	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	2	2	0	0 (-)

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

COMERCIO Y MERCADOS	6	6	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	8	8	0	0 (-)
MOVILIDAD	121	119	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	160	158	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	5	4	1	1 (100,0%)

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	50	50	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	37	34	3	2 (66,7%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	7	4	3	3 (100,0%)
VIVIENDA	8	8	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	25	25	0	0 (-)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	3	3	0	0 (-)
PROTOCOLO	2	2	0	0 (-)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	4	4	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
TURISMO				
DEL. TURISMO	1	1	0	0 (-)
TURISMO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	42	42	0	0 (-)

BIENESTAR SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	30	29	1	0 (0,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	23	17	6	4 (66,7%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	58	51	7	4 (57,1%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTU

ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	7	7	0	0 (-)

DEPORTES

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

EDUCACIÓN

EDUCACIÓN	45	45	0	0 (-)
-----------------	----	----	---	-------

FALLAS

DEL. FALLAS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	68	67	1	1 (100,0%)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES

DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	15	14	1	1 (100,0%)

MAYORES

MAYORES	8	8	0	0 (-)
---------------	---	---	---	-------

SANIDAD Y CONSUMO

DEL. SANIDAD Y CONSUMO	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	18	17	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	44	42	2	2 (100,0%)

HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS

HACIENDA Y PRESUPUESTOS

DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA	1	0	1	1 (100,0%)

TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	1	1	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	10	10	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	1	2	1 (50,0%)
EMT	32	32	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	39	36	3	2 (66,7%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	18	17	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	98	91	7	4 (57,1%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
SERVICIO DE AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	94	92	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	103	101	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES DEL. RECURSOS HUMANOS	20	19	1	0 (0,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI PERSONAL	2	2	0	0 (-)
	6	3	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	55	55	0	0 (-)
Subtotal de Área:	97	92	5	4 (80,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	34	33	1	0 (0,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	203	202	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	239	237	2	1 (50,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	5	5	0	0 (-)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	1	1	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	8	8	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	121	119	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	159	157	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	300	295	5	5 (100,0%)

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR

OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA 50 50 0 0 (-)

LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES

DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES 7 7 0 0 (-)

LICENCIAS DE ACTIVIDADES 14 13 1 1 (100,0%)

LICENCIAS URBANÍSTICAS 16 14 2 1 (50,0%)

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA 2 2 0 0 (-)

DISCIPLINA URBANÍSTICA 1 0 1 1 (100,0%)

PLANEAMIENTO 4 2 2 2 (100,0%)

VIVIENDA

VIVIENDA 8 8 0 0 (-)

Subtotal de Área: 102 96 6 5 (83,3%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

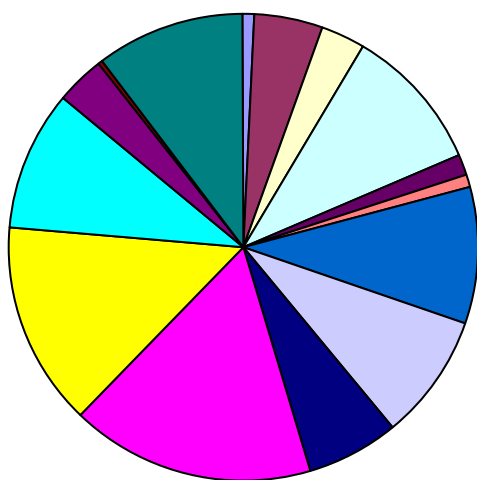
	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	0	0	0	0	1
ATENCIÓN PRIMARIA	0	1	3	0	2
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	0	0	1	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS					
TESORERÍA	1	0	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	1	0	1
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	2	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	0	0	0	1

ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	0	1	1	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	0	0	0	0	1
PERSONAL	0	3	0	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	0	0	0	1
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	0	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	0	0	2	0	0
POLICÍA LOCAL	1	0	1	0	0
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE	0	0	1	0	0
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	1	0	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	2	0	0	0	0
Total de Envíos	10	6	14	0	9
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	10	28	-64,29%
Atención Personal Municipal	48	38	26,32%
Contaminación acústica	31	40	-22,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	106	73	45,21%
Distinto ámbito competencial	14	15	-6,67%
Eventos	7	3	133,33%
Organismos autónomos	0	39	-100,00%
Otros	100	22	354,55%
Política lingüística	0	0	#¡Núm!
Señalización viaria	88	87	1,15%
Servicios de jardinería	69	128	-46,09%
Servicios de limpieza en la vía pública	176	171	2,92%
Servicios prestados en vía pública	147	166	-11,45%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	101	94	7,45%
Tramitación administrativa	36	43	-16,28%
Tributación municipal y sanciones	3	11	-72,73%
Vía pública reparación de deficiencias	106	188	-43,62%

Distribución temática



■	Agradecimientos
■	Atención Personal Municipal
■	Contaminación acústica
■	Discrepancias con actuaciones municipales
■	Distinto ámbito competencial
■	Eventos
■	Otros
■	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	6
Personal municipal	4

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	3
Atención personal de Servicios Sociales	6
Atención personal en Universidad Popular	1
Centros deportivos	1
Centros educativos	7
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	9
Gestión tributaria	1
Información y Registro	9
Museos	1
Otras	7
Padrón	3

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	13
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	5
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	5
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	4

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	6
Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	7
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	66
Disconformidad con proyectos urbanísticos	2

Empleo - demandas	1
Obras municipales	3
Obras no municipales	4
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	8
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	4
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	4
Otra administración o institución	10
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	2
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	3
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	42
Otros	58
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	14
Carril bici	8
Semáforos	11
Señalización horizontal	21
Señalización vertical	24
Zona Azul	6
Zona naranja	4
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	56
Poda de árboles	13
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	21
Contenedores deficiente estado	9

Deficiente limpieza en la vía pública	86
Excrementos animales domésticos	2
Reciclaje de residuos	5
Recogida de enseres en la vía pública	13
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	15
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	23
Vehículos abandonados	2

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	3
Gorrillas	1
Indigentes	26
Mayor actuación por parte de Policía Local	103
Medidas contra excrementos animales domésticos	1
Plagas	12
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	8
Demanda de parques y jardines	5
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	1
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	35
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	37
Sugerencias sobre denominación de calles	7
WC públicos	5

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	8
Tardanza en resolución de expedientes	28

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Tributos IBI	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	22
Alumbrado	33
Bache en calzada	29
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	19
Supresión de barreras arquitectónicas	3

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	45	75	-40,00%
02. L'Eixample	40	56	-28,57%
03. Extramurs	57	66	-13,64%
04. Campanar	34	65	-47,69%
05. La Saïdia	40	58	-31,03%
06. El Pla del Real	30	57	-47,37%
07. L'Olivereta	50	49	2,04%
08. Patraix	56	43	30,23%
09. Jesús	59	52	13,46%
10. Quatre Carreres	77	91	-15,38%
11. Poblats Marítims	75	99	-24,24%
12. Camins al Grau	39	45	-13,33%
13. Algirós	22	45	-51,11%
14. Benimaclet	12	24	-50,00%
15. Rascanya	47	33	42,42%
16. Benicalap	33	29	13,79%
17. Pobles del Nord	7	9	-22,22%
18. Pobles de l'Oest	5	10	-50,00%
19. Pobles del Sud	27	23	17,39%
En Dependencias Municipales	100	67	49,25%
No consta distrito	187	149	25,50%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	13

1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	18
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	27
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	5
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	8
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	12
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	23
7.2. Soternes	2

7.3. Tres Forques	19
7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	28
8.2. Sant Isidre	11
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	14
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	18
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	16
10.2. En Corts	10
10.3. Malilla	36
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.6. La Punta	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	19
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	7

12.3. La Creu del Grau	10
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	10
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	4
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	8
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	9
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	24
15.3. Sant Llorenç	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	33
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.4. Cases de Bàrcena	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	4
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	4
19.7. La Torre	6

19.8. Faitanar	11
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	100
No consta distrito	
No consta barrio	187