



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE 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 31 de octubre 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.

Cada queja o sugerencia puede dar lugar a más de una petición dependiendo de las que ésta contenga, por ejemplo, si el ciudadano se queja de falta de limpieza y de falta de iluminación en una zona, se contabilizan como dos peticiones.

En el periodo **del 1 al 31 de octubre de 2024**, se han recibido un total de **1.455 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/10/2023 a 31/10/2023).

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 (01/10/2023 a 31/10/2023).

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

Se ha realizado 1.547 traslados a Servicios y 49 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.

El presente informe se ha realizado conforme a la nueva estructura del Gobierno municipal y comprende las nuevas Áreas y Delegaciones en las que se organiza.

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 **474 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 271 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 182 traslados, la Delegación de Comercio y Mercados 10 y la Delegación de Espacio Público 9 y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 2 traslados.



Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **296 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 244 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 32, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 19 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **198 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 141 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 44, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 9 y la Delegación de Vivienda 4 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **167 traslados**, siendo 162 de la Delegación de Parques y Jardines y 5 de la Delegación de Agricultura

-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 Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **11 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 5, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 4 y la Delegación de Patrimonio 2 peticiones.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **10 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 9 y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1.

Igualmente, el **Área de Familia, Mayores y Tradiciones** con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Fiestas y Tradiciones que ha recibido 5, la Delegación de Familia, Juventud e Infancia 1 y La Delegación de Sanidad y Consumo 1 petición.

El **Área de Bienestar Social**, con **7 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

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:

- Delegación de Planificación y Gestión Urb. (ha contestado 0 de 1 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 1 de 4 solicitudes).
- Personal (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Limpieza y recogida de Residuos (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Licencias de Actividades (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Acceso al Empleo Público y Carrera (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Gestión Económica Área Ocupación (ha contestado 0 de 1 solicitud).



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

Protección de Datos Personales / Juventud e Infancia/ Delegación de Fiestas y Tradiciones / Tesorería / O.A. Palau de la Música, Congresos y Orquesta / Patrimonio / Responsabilidad Patrimonial.

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 (231).**
- Servicios Prestados en vía pública (211).
- Vía pública reparación de deficiencias (193).
- Servicios de jardinería (154).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (140).
- Discrepancias con actuaciones municipales (124).
- Señalización viaria (104).
- Contaminación Acústica (60).

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 (152).**
- Parques y Jardines deficiencias (116).
- Deficiente limpieza en la vía pública (93).
- Bache en calzada (72).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (62).
- Alumbrado (55).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (48).
- Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (43).
- Sugerencias para la mejora de la circulación (39).
- Poda de árboles (38).



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 126 peticiones.**
- L'Olivereta con 110 peticiones.
- Quatre Carreres con 96 peticiones.
- Poblats Marítims con 90 peticiones.
- La Saïdia con 85 peticiones.
- Patraix con 78 peticiones.
- Camins al Grau con 76 peticiones.
- Ciutat Vella con 75 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:

- Tres Forques (L'Olivereta) con 55 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 48 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 45 peticiones.
- La Petxina (Extramurs) con 40 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 38 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 36 peticiones.
- Trinitat (La Saïdia) con 35 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 33 peticiones.
- Malilla (Quatre carreres) con 33 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 32 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	1.145
Julio	1.154
Agosto	1.033
Septiembre	1.464
Octubre	1.455

INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA

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 01/10/2024 a 31/10/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/10/2024 - 31/10/2024

OCTUBRE

Registradas por:

APP	1.631
WEB	2.739

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	312
Ser. Jardineria - Res.APP	158
Ser. Jardineria - Desde Web	156
Ser. Jardineria - Res.Web	86
Ser. Movilidad - Desde APP	106
Ser. Movilidad - Res.APP	51
Ser. Movilidad - Desde Web	176
Ser. Movilidad - Res.Web	99
Ser. Sanidad - Desde APP	45
Ser. Sanidad - Res.APP	43
Ser. Sanidad - Desde Web	19
Ser. Sanidad - Res.Web	19
Ser. Alumbrado - Desde APP	196
Ser. Alumbrado - Res.APP	147
Ser. Alumbrado - Desde Web	155
Ser. Alumbrado - Res.Web	67
Ser. Limpieza - Desde APP	539
Ser. Limpieza - Res.APP	338
Ser. Limpieza - Desde Web	2.212
Ser. Limpieza - Res.Web	1.527
Por email - Desde APP	386
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	37
Teléfono 010 - Res.APP	5
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	10
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	4
Otros - Res.Web	1

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.026
Recogida de enseres - Res.Web	1.397

Total	4.370
Resueltas	2.544

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/10/2024 al 31/10/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	260	222	17,12%
Sugerencia	1.139	1.188	-4,12%
Síndic	46	28	64,29%
Defensor	7	8	-12,50%
Otras	3	3	0,00%
Total:	1.455	1.449	0,41%

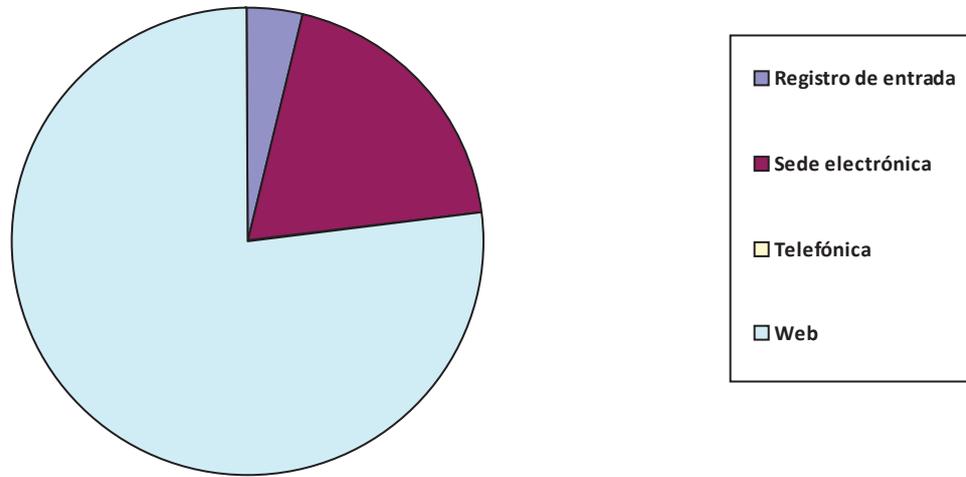
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	22	14	57,14%
Recomendación/Sugerencia	7	7	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	17	7	142,86%
Defensor			
Inicio	2	1	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	7	-28,57%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	56	18	211,11%
Sede electrónica	278	251	10,76%
Telefónica	2	7	-71,43%
Web	1.119	1.173	-4,60%
Total:	1.455	1.449	,41%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Octubre 1.455

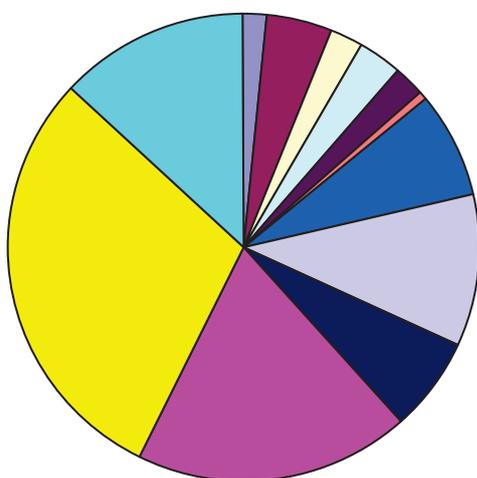
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre	1.596	1547	49	39 (79,6%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	28	25	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	38	38	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	45	38	7	7 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	39	37	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	6	6	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	118	115	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	169	167	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	102	91	11	5 (45,5%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	298	296	2	1 (50,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	476	474	2	2 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	208	198	10	7 (70,0%)
Total de Envíos	1.596	1547	49	39 (79,6%)

Distribución por Áreas



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

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	18	17	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	2	1	1	1 (100,0%)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	4	4	0	0 (-)
TURISMO	4	3	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	24	24	0	0 (-)
DEPORTES	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓN	7	7	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	3	2	1	1 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	10	5	5	5 (100,0%)
MAYORES	6	6	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	26	25	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	21	20	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	18	17	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	3	3	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	3	3	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	118	115	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	5	5	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	164	162	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	6	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO	8	6	2	2 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	7	2	5	2 (40,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	76	72	4	1 (25,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	32	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	246	244	2	1 (50,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	19	19	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	10	10	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD	182	182	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	273	271	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	2	2	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	141	141	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	53	44	9	7 (77,8%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	10	9	1	0 (0,0%)
VIVIENDA	4	4	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	16	16	0	0 (-)
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
TURISMO				
DEL. TURISMO	2	1	1	1 (100,0%)
TURISMO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	25	3	3 (100,0%)

BIENESTAR SOCIAL**SERVICIOS SOCIALES**

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	40	40	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	20	13	7	7 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	69	62	7	7 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS**ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR**

ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	9	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	5	5	0	0 (-)

DEPORTES

DEL. DEPORTES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES	6	6	0	0 (-)

EDUCACIÓN

EDUCACIÓN	7	7	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	38	0	0 (-)

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES**FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA**

DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD E INFANCIA	2	1	1	1 (100,0%)

FIESTAS Y TRADICIONES

DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	2	0	2	2 (100,0%)
FIESTAS Y TRADICIONES	8	5	3	3 (100,0%)

MAYORES

MAYORES	6	6	0	0 (-)
---------------	---	---	---	-------

SANIDAD Y CONSUMO

SANIDAD Y CONSUMO	26	25	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	45	38	7	7 (100,0%)

HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS**HACIENDA Y PRESUPUESTOS**

DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	3	0	0 (-)

GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	7	7	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	4	4	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	4	4	0	0 (-)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	1	1	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	10	9	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	7	7	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	37	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO				
DEL. EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	6	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	39	39	0	0 (-)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	29	29	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	0	2	2 (100,0%)
O.A. MOSTRA DE VALENCIA	1	1	0	0 (-)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	39	39	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	118	115	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
DEL. AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
SERVICIO DE AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				

PARQUES Y JARDINES	164	162	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	169	167	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO				
DEL. PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO	4	3	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	1	0	1	0 (0,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAL	4	1	3	2 (66,7%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	75	71	4	1 (25,0%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	102	91	11	5 (45,5%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	31	31	0	0 (-)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	245	243	2	1 (50,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	19	19	0	0 (-)
Subtotal de Área:	298	296	2	1 (50,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				

COMERCIO Y MERCADOS	8	8	0	0 (-)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	182	182	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	273	271	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	476	474	2	2 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	141	141	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	12	11	1	0 (0,0%)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	19	15	4	3 (75,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	22	18	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	4	3	1	0 (0,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
DEL. VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	208	198	10	7 (70,0%)

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					
PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	1	0	0	0	0
COMUNICACIÓN	0	0	1	0	0
DEL. TURISMO	0	1	0	0	0

BIENESTAR SOCIAL

ATENCIÓN PRIMARIA	4	3	0	0	0
-------------------------	---	---	---	---	---

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

JUVENTUD E INFANCIA	1	0	0	0	0
---------------------------	---	---	---	---	---

DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	2	0	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	3	0	0
-----------------------------	---	---	---	---	---

SANIDAD Y CONSUMO	0	1	0	0	0
-------------------------	---	---	---	---	---

HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS

TESORERÍA	1	0	0	0	0
-----------------	---	---	---	---	---

REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	1	0	0
----------------------------	---	---	---	---	---

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	2	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y OR	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0	0
--------------------------	---	---	---	---	---

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y

PATRIMONIO	1	0	0	0	0
------------------	---	---	---	---	---

RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
-----------------------------------	---	---	---	---	---

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	0	0	0	0	1
---------------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	0	0	1
---------------------------------------	---	---	---	---	---

PERSONAL	2	0	0	0	1
----------------	---	---	---	---	---

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	1	0	3
---------------------------------------	---	---	---	---	---

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	0	1	0	1
---------------------------------------	---	---	---	---	---

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

POLICÍA LOCAL	1	1	0	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---

LICENCIAS DE ACTIVIDADES	1	2	0	0	1
--------------------------------	---	---	---	---	---

LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	2	0	0	0
------------------------------	---	---	---	---	---

DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---

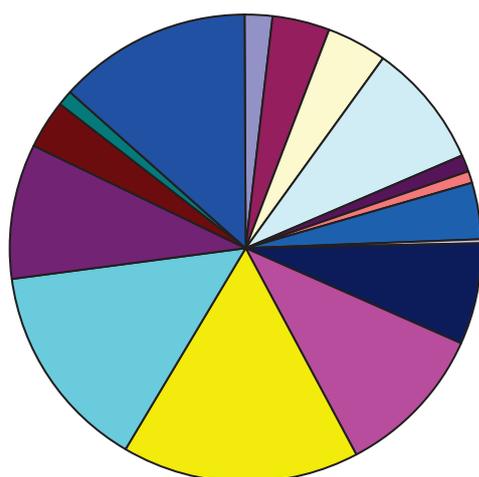
Total de Envíos	19	13	7	0	10
-----------------	----	----	---	---	----

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	29	19	52,63%
Atención Personal Municipal	57	50	14,00%
Contaminación acústica	60	66	-9,09%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	124	69	79,71%
Distinto ámbito competencial	15	13	15,38%
Eventos	15	9	66,67%
Organismos autónomos	0	60	-100,00%
Otros	57	16	256,25%
Política lingüística	1	3	-66,67%
Señalización viaria	104	80	30,00%
Servicios de jardinería	154	207	-25,60%
Servicios de limpieza en la vía pública	231	273	-15,38%
Servicios prestados en vía pública	211	244	-13,52%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	140	114	22,81%
Tramitación administrativa	45	53	-15,09%
Tributación municipal y sanciones	19	7	171,43%
Vía pública reparación de deficiencias	193	166	16,27%

Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ 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	21
Personal municipal	8

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	8
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	14
Información y Registro	19
Otras	9
Padrón	5

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	25
Aire Acondicionado particulares	3
Aviones	4
Botellón	3
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	6
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	2
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	8

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	3
Cumplimiento de Ordenanzas	7
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	62

Disconformidad con proyectos urbanísticos	11
Horarios atención al público	1
Obras municipales	7
Obras no municipales	5
Oposiciones	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	14
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	6
Servicios Sociales	2
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	2
Otra administración o institución	13
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	2
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	7
Eventos organizados por el Ayuntamiento	5
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	43
Otros	14
<u>Política lingüística</u>	
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	26
Carril bici	15
Semáforos	10
Señalización horizontal	27
Señalización vertical	21
Zona naranja	5
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	116

Poda de árboles	38
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	30
Contenedores deficiente estado	14
Deficiente limpieza en la vía pública	93
Excrementos animales domésticos	8
Reciclaje de residuos	4
Recogida de enseres en la vía pública	21
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	21
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	24
Vehículos abandonados	16
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	2
Indigentes	33
Mayor actuación por parte de Policía Local	152
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	21
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	25
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	9
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	3
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	39
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	48
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	3
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	9

Tardanza en resolución de expedientes	36
---	----

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	2
-------------------------------	---

Multas	6
--------------	---

Tributos IAE	1
--------------------	---

Tributos IBI	4
--------------------	---

Tributos IVTM	6
---------------------	---

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	24
----------------------	----

Alumbrado	55
-----------------	----

Bache en calzada	72
------------------------	----

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	30
--	----

Fuentes ornamentales	1
----------------------------	---

Supresión de barreras arquitectónicas	11
---	----

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	75	69	8,70%
02. L'Eixample	58	65	-10,77%
03. Extramurs	126	80	57,50%
04. Campanar	55	89	-38,20%
05. La Saïdia	85	79	7,59%
06. El Pla del Real	44	71	-38,03%
07. L'Olivereta	110	44	150,00%
08. Patraix	78	107	-27,10%
09. Jesús	50	63	-20,63%
10. Quatre Carreres	96	143	-32,87%
11. Poblat Marítims	90	99	-9,09%
12. Camins al Grau	76	86	-11,63%
13. Algirós	49	46	6,52%
14. Benimaclet	25	33	-24,24%
15. Rascanya	46	51	-9,80%
16. Benicalap	55	39	41,03%
17. Pobles del Nord	5	12	-58,33%
18. Pobles de l'Oest	14	24	-41,67%
19. Pobles del Sud	32	24	33,33%
20. Fora de València	1	2	-50,00%
En Dependencias Municipales	112	78	43,59%
No consta distrito	173	145	19,31%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	7

1.3. El Carme	22
1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	17
1.6. Sant Francesc	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	17
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	21
3.2. La Roqueta	17
3.3. La Petxina	40
3.4. Arrancapins	48
04. Campanar	
4.1. Campanar	33
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	2
5.2. Morvedre	15
5.3. Trinitat	35
5.4. Tormos	26
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	15
6.2. Mestalla	20
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	27

7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	55
7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	23
08. Patraix	
8.1. Patraix	32
8.2. Sant Isidre	10
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	22
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	27
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	33
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	11
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	10
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	26
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora	24
12.2. Albors	16
12.3. La Creu del Grau	19
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	10
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	18
13.5. La Carrasca	9
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	21
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	22
15.2. Torrefiel	12
15.3. Sant Llorenç	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	45
16.2. Ciutat Fallera	10
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	6

19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	10
19.8. Faitanar	5
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	112
No consta distrito	
No consta barrio	173