



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ  
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE SEPTIEMBRE 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 septiembre 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 septiembre de 2024**, se han recibido un total de **1.464 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el ejercicio anterior (01/09/2023 a 30/09/2023).

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 (01/09/2023 a 30/09/2023).

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

Se han realizado **1.471 traslados** y se han solicitado **79 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 **432 traslados**, dentro de ella **la Delegación de Policía Local ha recibido 247 traslados**, la Delegación de Movilidad ha recibido 166 traslados y la Delegación de Espacio Público 11, la Delegación de Comercio y Mercados 5 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 3 traslados.

Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **319 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido **la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 257 traslados**, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 52, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 8 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.



Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **185 traslados**, siendo 173 de la Delegación de Parques y Jardines, 5 de la Delegación de Playas, 4 de la Delegación de Devesa-Albufera y 3 de la Delegación de Agricultura.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **146 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 103 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 36, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 5 y la de Delegación de Vivienda 2 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 Urbanismo, Vivienda y Licencias**, con **24 peticiones de informe**, y dentro de ella, **la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 18**, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 5, y la de Delegación de Vivienda 1 petición.

El **Área de Bienestar Social**, con **12 peticiones de informe**, siendo **todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales**.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **11 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 6, la Delegación de Movilidad ha recibido 4 y la Delegación de Comercio y Mercados 1 petición.

## **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:

- Descentralización y Participación Ciudadana (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- O. A. M. Parques. Jardines y B. (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Movilidad (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Licencias Urbanísticas (ha contestado 8 de 9 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 4 de 6 solicitudes).

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

- Atención Especializada.
- Fiestas y Tradiciones.
- Emprendimiento.
- Parques y Jardines.
- Responsabilidad Patrimonial.
- Acceso al Empleo Público y Carrera.
- Personal.
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos.
- Inspección Municipal.
- Planeamiento.
- Vivienda.



## 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 prestados en vía pública (251).**
- **Servicios de limpieza en vía pública (249).**
- Vía pública reparación de deficiencias (179).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (155).
- Servicios de jardinería (144).
- Discrepancias con actuaciones municipales (109).
- Señalización viaria (108).

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 (161).**
- Parques y Jardines deficiencias (110).
- Deficiente limpieza en la vía pública (86).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios (63).
- Bache en calzada (61).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (54).
- Contenedores cambio de Ubicación (48).
- Tardanza en Resolución de Expedientes (44).
- Sugerencias para la mejora de la circulación (42).



## **10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.**

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

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

- **Quatre Carreres con 130 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 118 peticiones.**
- **Camins al Grau con 95 peticiones.**
- **Extramurs con 94 peticiones.**
- **L'Olivereta con 86 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 76 peticiones.**
- **Patraix con 76 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:

- **Nou Moles (L'Olivereta) con 52 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 51 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 44 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 42 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 39 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 36 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 35 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

## 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 01/09/2024 a 30/09/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

### TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/09/2024 - 30/09/2024

### Septiembre

#### Registradas por:

APP	1.491
WEB	3.589

#### Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	324
Ser. Jardineria - Res.APP	172
Ser. Jardineria - Desde Web	172
Ser. Jardineria - Res.Web	98
Ser. Movilidad - Desde APP	84
Ser. Movilidad - Res.APP	41
Ser. Movilidad - Desde Web	130
Ser. Movilidad - Res.Web	53
Ser. Sanidad - Desde APP	32
Ser. Sanidad - Res.APP	32
Ser. Sanidad - Desde Web	26
Ser. Sanidad - Res.Web	26
Ser. Alumbrado - Desde APP	157
Ser. Alumbrado - Res.APP	118
Ser. Alumbrado - Desde Web	130
Ser. Alumbrado - Res.Web	66
Ser. Limpieza - Desde APP	524
Ser. Limpieza - Res.APP	351
Ser. Limpieza - Desde Web	3.098
Ser. Limpieza - Res.Web	2.283
Por email - Desde APP	347
Por email - Desde Web	24
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	22
Otros - Res.APP	17
Otros - Desde Web	9
Otros - Res.Web	6

#### Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.915
Recogida de enseres - Res.Web	2.162

<b>Total</b>	5.080
<b>Resueltas</b>	3.263

# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/09/2024 al 30/09/2024

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	233	168	38,69%
Sugerencia	1.150	1.151	-0,09%
Síndic	68	37	83,78%
Defensor	5	3	66,67%
Otras	8	4	100,00%
Total:	1.464	1.363	7,41%

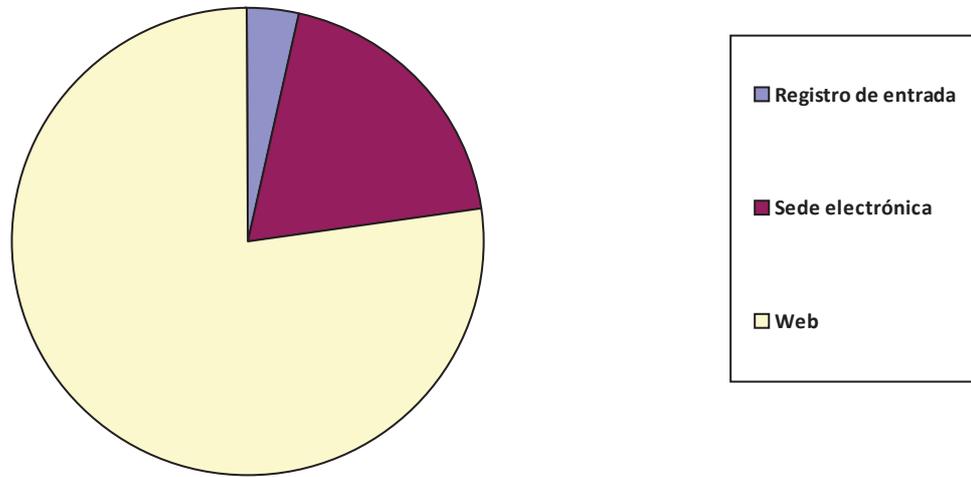
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	22	11	100,00%
Recomendación/Sugerencia	12	8	50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	34	18	88,89%
<b>Defensor</b>			
Inicio	2	2	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	1	200,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	52	32	62,50%
Sede electrónica	281	179	56,98%
Telefónica	0	4	-100,00%
Web	1.131	1.148	-1,48%
Total:	1.464	1.363	7,41%

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre ..... 1.464

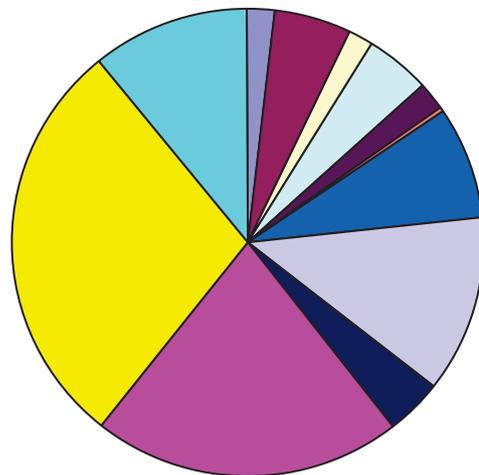
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre .....	1.550	1471	79	72 (91,1%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	29	26	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL .....	83	71	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS .....	25	24	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES .....	69	67	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN .....	30	28	2	1 (50,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO .....	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	123	115	8	7 (87,5%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES .....	190	185	5	5 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS .....	59	55	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA .....	325	319	6	5 (83,3%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD .....	443	432	11	8 (72,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS .....	170	146	24	23 (95,8%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.550</b>	<b>1471</b>	<b>79</b>	<b>72 (91,1%)</b>

## Distribución por Áreas



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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	15	12	3	3 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C .....	13	13	0	0 (-)

TURISMO .....	1	1	0	0 (-)
<b>BIENESTAR SOCIAL</b>				
IGUALDAD .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	82	70	12	12 (100,0%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS</b>				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	18	17	1	1 (100,0%)
DEPORTES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	5	5	0	0 (-)
<b>FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES</b>				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES .....	11	9	2	2 (100,0%)
MAYORES .....	7	7	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO .....	49	49	0	0 (-)
<b>HACIENDA Y PARTICIPACIÓN</b>				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS .....	5	5	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL ....	15	14	1	0 (0,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	10	9	1	1 (100,0%)
<b>OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO</b>				
EMPRENDIMIENTO .....	3	2	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	123	115	8	7 (87,5%)
<b>PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES</b>				
AGRICULTURA .....	6	3	3	3 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA .....	4	4	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES .....	175	173	2	2 (100,0%)
PLAYAS .....	5	5	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS</b>				
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO .....	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS .....	9	7	2	2 (100,0%)

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	40	39	1	1 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	53	52	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	261	257	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	9	8	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS .....	6	5	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO .....	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD .....	170	166	4	3 (75,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	253	247	6	4 (66,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS .....	3	3	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	103	103	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	54	36	18	17 (94,4%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	10	5	5	5 (100,0%)
VIVIENDA .....	3	2	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	15	12	3	3 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE .....	3	3	0	0 (-)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	8	8	0	0 (-)
INNOVACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	29	26	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				

IGUALDAD .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	44	43	1	1 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA .....	29	20	9	9 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES .....	9	7	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	83	71	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	1	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	8	7	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	24	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA .....	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD E INFANCIA .....	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES .....	5	5	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES .....	6	4	2	2 (100,0%)
MAYORES				
DEL. MAYORES .....	1	1	0	0 (-)
MAYORES .....	6	6	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
DEL. SANIDAD Y CONSUMO .....	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO .....	48	48	0	0 (-)
Subtotal de Área:	69	67	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				

<b>HACIENDA Y PRESUPUESTOS</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI .....	2	2	0	0 (-)
<b>PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	14	13	1	0 (0,0%)
PEDANÍAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU</b>				
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	7	6	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	30	28	2	1 (50,0%)
<b>OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO</b>				
<b>EMPRENDIMIENTO</b>				
EMPRENDIMIENTO .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>OCUPACIÓN Y FORMACIÓN</b>				
DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	4	3	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMT .....	23	23	0	0 (-)
EMTRE .....	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES .....	8	7	1	1 (100,0%)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	1	0	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	33	30	3	3 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	1	0	0 (-)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE	3	1	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	38	37	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	15	15	0	0 (-)
Subtotal de Área:	123	115	8	7 (87,5%)
<b>PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES</b>				
<b>AGRICULTURA</b>				
AGRICULTURA .....	3	1	2	2 (100,0%)
DEL. AGRICULTURA .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>DEVESA-ALBUFERA</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	4	4	0	0 (-)

PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES .....	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES .....	173	171	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS .....	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	190	185	5	5 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO .....	4	4	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS .....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	2	0	0 (-)
PERSONAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	39	38	1	1 (100,0%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	59	55	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	53	52	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	260	256	4	3 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA .....	9	8	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	325	319	6	5 (83,3%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				

COMERCIO Y MERCADOS .....	5	5	0	0 (-)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS .....	1	0	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD .....	2	2	0	0 (-)
MOVILIDAD .....	168	164	4	3 (75,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA .....	5	5	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL .....	248	242	6	4 (66,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	443	432	11	8 (72,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	103	103	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES .....	11	10	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓN MUNICIPAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	18	11	7	7 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	24	15	9	8 (88,9%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	8	5	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO .....	2	0	2	2 (100,0%)
VIVIENDA				
VIVIENDA .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	170	146	24	23 (95,8%)

## Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA .....	0	3	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					

ATENCIÓN ESPECIALIZADA .....	1	0	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA .....	7	1	1	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES .....	0	2	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	1	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES .....	2	0	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	0	1
REGISTRO Y POBLACIÓN .....	0	1	0	0	0
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO					
EMPRENDIMIENTO .....	1	0	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
FUNDACIÓN LAS NAVES .....	0	1	0	0	0
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	0	0	1	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	2	0	1	0	0
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y OR	1	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	0	0	0	1
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA .....	0	1	1	0	0
DEL. AGRICULTURA .....	0	1	0	0	0
PARQUES Y JARDINES .....	2	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	0	0	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS .....	1	0	2	0	1
MEJORA CLIMÁTICA .....	0	0	1	0	0

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

DEL. COMERCIO Y MERCADOS .....	0	0	1	0	0
MOVILIDAD .....	1	0	2	0	1
POLICÍA LOCAL .....	0	1	3	0	2

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

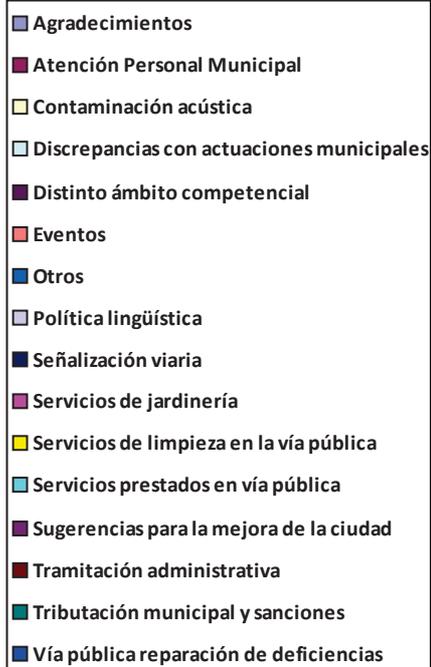
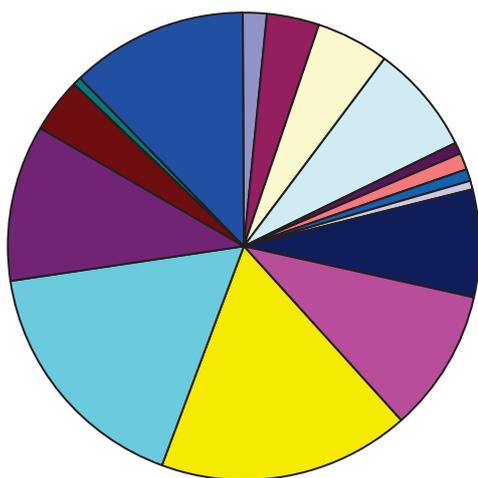
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
INSPECCIÓN MUNICIPAL .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES .....	0	3	4	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS .....	5	3	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	1	1	0	0
PLANEAMIENTO .....	2	0	0	0	0
VIVIENDA .....	1	0	0	0	0
Total de Envíos	32	20	20	0	7

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 .....	25	24	4,17%
Atención Personal Municipal .....	52	36	44,44%
Contaminación acústica .....	73	87	-16,09%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	109	76	43,42%
Distinto ámbito competencial .....	15	10	50,00%
Eventos .....	13	8	62,50%
Organismos autónomos .....	0	70	-100,00%
Otros .....	15	13	15,38%
Política lingüística .....	9	3	200,00%
Señalización viaria .....	108	114	-5,26%
Servicios de jardinería .....	144	142	1,41%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	249	192	29,69%
Servicios prestados en vía pública .....	251	225	11,56%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	155	94	64,89%
Tramitación administrativa .....	57	45	26,67%
Tributación municipal y sanciones .....	10	10	0,00%
Vía pública reparación de deficiencias .....	179	214	-16,36%

## Distribución temática



## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	14
Personal municipal .....	11

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	3
Atención personal de Servicios Sociales .....	12
Centros deportivos .....	7
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	9
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	11
Otras .....	5
Padrón .....	3

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	32
Aire Acondicionado particulares .....	1
Aviones .....	4
Botellón .....	7
Entre particulares vecinales .....	5
Eventos públicos .....	1
Mesas y sillas .....	2
Molestias servicios de limpieza .....	4
Obras privadas .....	3
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	13

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	9
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	63

Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	7
Obras municipales .....	6
Obras no municipales .....	5
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	8
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	6
Servicios Sociales .....	3

### Distinto ámbito competencial

Civil o penal .....	3
Otra administración o institución .....	12

### Eventos

Carreras Populares .....	4
Conciertos .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	6
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	2

### Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros .....	6

### Política lingüística

Castellano .....	3
Valenciano .....	6

### Señalización viaria

Bolardos y maceteros .....	26
Carril bici .....	12
Semáforos .....	18
Señalización horizontal .....	31
Señalización vertical .....	20
Zona naranja .....	1

### Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias .....	110
Poda de árboles .....	34

### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	48
Contenedores deficiente estado .....	22
Deficiente limpieza en la vía pública .....	86
Excrementos animales domésticos .....	9
Reciclaje de residuos .....	3
Recogida de enseres en la vía pública .....	28
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	16
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	25
Vehículos abandonados .....	12

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	6
Gorrillas .....	4
Indigentes .....	39
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	161
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	2
Plagas .....	36
Playas incidencias .....	2
Valenbisi .....	1

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	23
Ciclistas molestias .....	7
Demanda de parques y jardines .....	14
Desperfectos en patrimonio histórico .....	6
Página web .....	1
Sede electrónica .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	42
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	54
Sugerencias sobre denominación de calles .....	2
WC públicos .....	3

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	13
Tardanza en resolución de expedientes .....	44

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	2
Multas .....	4
Tributos IAE .....	1
Tributos IBI .....	2
Tributos IVTM .....	1

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	37
Alumbrado .....	31
Bache en calzada .....	61
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	36
Fuentes ornamentales .....	1
Supresión de barreras arquitectónicas .....	13

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	76	81	-6,17%
02. L'Eixample .....	69	58	18,97%
03. Extramurs .....	94	76	23,68%
04. Campanar .....	31	93	-66,67%
05. La Saïdia .....	57	65	-12,31%
06. El Pla del Real .....	57	39	46,15%
07. L'Olivereta .....	86	79	8,86%
08. Patraix .....	76	95	-20,00%
09. Jesús .....	54	61	-11,48%
10. Quatre Carreres .....	130	130	0,00%
11. Poblats Marítims .....	118	96	22,92%
12. Camins al Grau .....	95	88	7,95%
13. Algirós .....	59	43	37,21%
14. Benimaclet .....	41	41	0,00%
15. Rascanya .....	58	41	41,46%
16. Benicalap .....	50	37	35,14%
17. Pobles del Nord .....	8	6	33,33%
18. Pobles de l'Oest .....	25	18	38,89%
19. Pobles del Sud .....	22	37	-40,54%
En Dependencias Municipales .....	115	70	64,29%
No consta distrito .....	143	109	31,19%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	8
1.2. La Xerea .....	15
1.3. El Carme .....	18

1.4. El Pilar .....	8
1.5. El Mercat .....	10
1.6. Sant Francesc .....	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	42
2.2. El Pla del Remei .....	13
2.3. Gran Via .....	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	8
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	24
3.4. Arrancapins .....	51
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	16
4.2. Les Tendetes .....	4
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	14
5.2. Morvedre .....	10
5.3. Trinitat .....	16
5.4. Tormos .....	6
5.5. Sant Antoni .....	11
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	15
6.2. Mestalla .....	32
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	52
7.2. Soternes .....	4

7.3. Tres Forques .....	15
7.4. La Fontsanta .....	4
7.5. La Llum .....	11
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	34
8.2. Sant Isidre .....	13
8.3. Vara de Quart .....	9
8.4. Safranar .....	14
8.5. Favara .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	19
9.2. L'Hort de Senabre .....	10
9.3. La Creu Coberta .....	9
9.4. Sant Marcel·lí .....	9
9.5. Camí Real .....	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	29
10.2. En Corts .....	7
10.3. Malilla .....	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	9
10.5. Na Rovella .....	14
10.6. La Punta .....	15
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	12
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	23
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	36
11.3. La Malva-rosa .....	28
11.4. Beteró .....	23
11.5. Natzaret .....	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	33

12.2. Albors .....	20
12.3. La Creu del Grau .....	16
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	22
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	11
13.2. Ciutat Jardí .....	15
13.3. L'Amistat .....	13
13.4. La Bega Baixa .....	13
13.5. La Carrasca .....	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	35
14.2. Camí de Vera .....	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	16
15.2. Torrefiel .....	29
15.3. Sant Llorenç .....	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	39
16.2. Ciutat Fallera .....	11
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	3
17.3. Carpesa .....	2
17.4. Cases de Bàrcena .....	2
17.6. Massarrojos .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	24
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1

19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	7
19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	1
19.8. Faitanar .....	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	115
No consta distrito	
No consta barrio .....	143