



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2025



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



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

Período del 1 al 31 de enero de 2025

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

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

En el periodo **del 1 al 31 de enero de 2025**, se han recibido un total de **1.054 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/01/2024 a 31/01/2024).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2024, 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 (1/01/2024 a 31/01/2024).

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 las 1.054 peticiones recibidas durante el mes de enero de 2025 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 enero, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe. Por parte de los servicios.

Se ha realizado 1.052 traslados y se han solicitado 57 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 **308 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 182 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 115 traslados, la Delegación de Espacio Público 7, la Delegación de Prevención y Extinción de 2 y la Delegación de Comercio y Mercados ha recibido 2 traslados.



Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **197 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 172 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 21 y La Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 4.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **113 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 87 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 16, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 7 y la de Delegación de Vivienda 3 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **91 traslados**, siendo 88 de la Delegación de Parques y Jardines, 2 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 de la Delegación de Playas.

-ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

El **Área de Bienestar Social**, con **12 peticiones de informe**, siendo 11 de la Delegación de Servicios Sociales y 1 de la Delegación de Igualdad.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **11 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 5 peticiones, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 4, la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1 y la de Delegación de Vivienda 1 petición.

Así mismo, cabe destacar, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **8 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos.

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:

- Registro y Población (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 5 de 7 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 3 de 5 solicitudes).



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

- Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad.
- Igualdad.
- Atención Especializada.
- Educación.
- OAM Fundación Deportiva Municipal.
- Parques y Jardines.
- Movilidad.
- Licencias Urbanísticas.
- Gestión de Centro Histórico.
- Planeamiento.

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

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

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

- Servicios de limpieza en vía pública (177).
- Servicios prestados en vía pública (159).
- Vía pública reparación de deficiencias (158).
- Discrepancias con actuaciones municipales (115).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (95).
- Servicios de jardinería (85).
- Señalización Viaria (63).
- Atención Personal Municipal (63).

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó, 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 (113).
- Parques y Jardines deficiencias (72).
- Bache en calzada (66).
- Deficiente limpieza en la vía pública (63).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (49).
- Tardanza en resolución de expedientes (42).
- Alumbrado (36).
- Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano (33).

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 132 peticiones.
- Extramurs con 71 peticiones.
- Poblats Marítims con 68 peticiones.
- Ciutat Vella con 50 peticiones.
- Patraix con 50 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 41 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 35 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 32 peticiones.
- La Punta (Quatre Carreres) con 30 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 28 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 26 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 2025 son:

Enero	1.054
-------	-------

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 1/01/2025 a 31/01/2025. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/01/2025 - 31/01/2025

	Enero
Registradas por:	
APP	1.300
WEB	2.006
Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	155
Ser. Jardineria - Res.APP	78
Ser. Jardineria - Desde Web	70
Ser. Jardineria - Res.Web	41
Ser. Movilidad - Desde APP	103
Ser. Movilidad - Res.APP	85
Ser. Movilidad - Desde Web	70
Ser. Movilidad - Res.Web	52
Ser. Sanidad - Desde APP	20
Ser. Sanidad - Res.APP	18
Ser. Sanidad - Desde Web	6
Ser. Sanidad - Res.Web	6
Ser. Alumbrado - Desde APP	189
Ser. Alumbrado - Res.APP	112
Ser. Alumbrado - Desde Web	75
Ser. Alumbrado - Res.Web	54
Ser. Limpieza - Desde APP	439
Ser. Limpieza - Res.APP	267
Ser. Limpieza - Desde Web	1.756
Ser. Limpieza - Res.Web	1.231
Por email - Desde APP	352
Por email - Desde Web	27
Teléfono 010 - Desde APP	33
Teléfono 010 - Res.APP	6
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	9
Otros - Res.APP	1
Otros - Desde Web	2
Otros - Res.Web	-
Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.634
Recogida de enseres - Res.Web	1.154
Total	3.306
Resueltas	1.951

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2025 al 31/01/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	244	174	40,23%
Sugerencia	755	1.027	-26,48%
Síndic	52	50	4,00%
Defensor	1	2	-50,00%
Otras	2	5	-60,00%
Total:	1.054	1.258	-16,22%

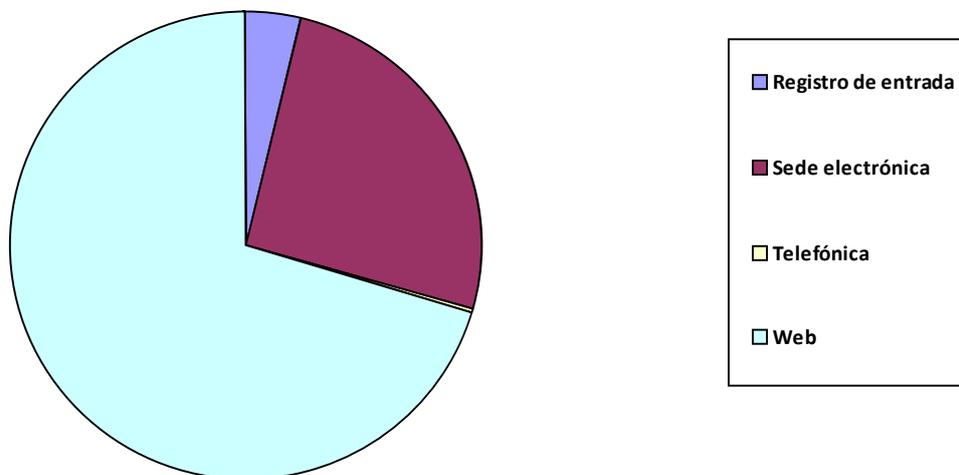
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	28	19	47,37%
Recomendación/Sugerencia	9	20	-55,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	15	11	36,36%
Defensor			
Inicio	1	1	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	0	1	-100,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	42	27	55,56%
Sede electrónica	268	219	22,37%
Telefónica	2	2	0,00%
Web	742	1.010	-26,53%
Total:	1.054	1.258	-16,22%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero 1.054

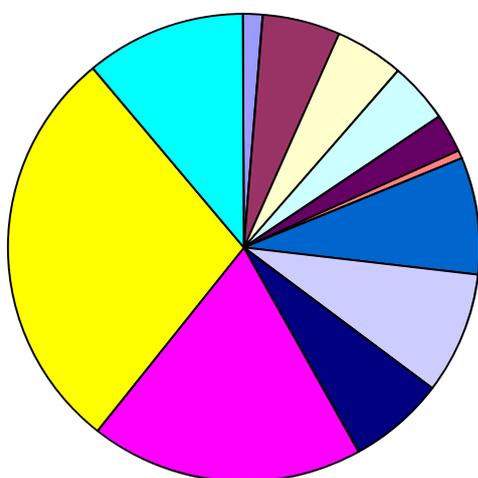
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	1.110	1052	57	50 (87,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	16	15	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	59	47	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	51	48	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	48	45	3	3 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	30	24	6	5 (83,3%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	5	5	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	90	89	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	94	91	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	73	70	3	1 (33,3%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	206	197	8	6 (75,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	314	308	6	4 (66,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	124	113	11	11 (100,0%)
Total de Envíos	1.110	1052	57	50 (87,7%)

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	10	9	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	5	5	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	57	46	11	11 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	35	35	0	0 (-)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	15	12	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	20	19	1	1 (100,0%)
MAYORES	9	7	2	2 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	18	18	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	7	6	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	22	17	5	4 (80,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	3	3	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	90	89	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	91	88	3	3 (100,0%)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	2	2	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO	7	7	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	5	5	0	0 (-)

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	54	51	3	1 (33,3%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	21	21	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	181	172	8	6 (75,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	4	4	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	7	7	0	0 (-)
MOVILIDAD	116	115	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	187	182	5	3 (60,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	2	2	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	88	87	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	20	16	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	12	7	5	5 (100,0%)
VIVIENDA	4	3	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	7	7	0	0 (-)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	3	2	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	16	15	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				

ATENCIÓN ESPECIALIZADA	26	24	2	2 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	26	17	9	9 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	59	47	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	24	24	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	1	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	6	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	12	9	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	51	48	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	4	4	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	16	15	1	1 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	9	7	2	2 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	18	18	0	0 (-)
Subtotal de Área:	48	45	3	3 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA	1	0	1	1 (100,0%)

PEDANÍAS				
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	1	1	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	17	14	3	2 (66,7%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	30	24	6	5 (83,3%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	5	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT	31	31	0	0 (-)
EMTRE	4	4	0	0 (-)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	23	22	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	27	27	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	90	89	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	91	88	3	3 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	94	91	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)

PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO				
DEL. PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
DEL. RECURSOS HUMANOS	4	4	0	0 (-)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	54	51	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	73	70	3	1 (33,3%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	20	0	0 (-)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2	1	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	179	171	7	5 (71,4%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA	1	1	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	206	197	8	6 (75,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	7	7	0	0 (-)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD	115	114	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	187	182	5	3 (60,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				

BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
DEL. PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	314	308	6	4 (66,7%)

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR

OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	88	87	1	1 (100,0%)
--	----	----	---	------------

LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES

DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	5	4	1	1 (100,0%)
---	---	---	---	------------

LICENCIAS DE ACTIVIDADES	4	2	2	2 (100,0%)
--------------------------------	---	---	---	------------

LICENCIAS URBANÍSTICAS	11	10	1	1 (100,0%)
------------------------------	----	----	---	------------

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	5	4	1	1 (100,0%)
---	---	---	---	------------

DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	1	2	2 (100,0%)
------------------------------	---	---	---	------------

GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	1 (100,0%)
-----------------------------------	---	---	---	------------

PLANEAMIENTO	3	2	1	1 (100,0%)
--------------------	---	---	---	------------

VIVIENDA

VIVIENDA	4	3	1	1 (100,0%)
----------------	---	---	---	------------

Subtotal de Área:	124	113	11	11 (100,0%)
-------------------	-----	-----	----	-------------

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					
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD ..	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
IGUALDAD	1	0	0	0	0
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	2	0	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	6	3	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
EDUCACIÓN	3	0	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
MAYORES	1	1	0	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS					

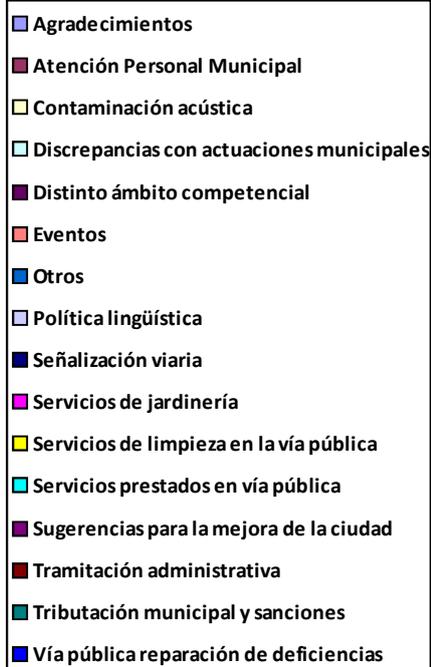
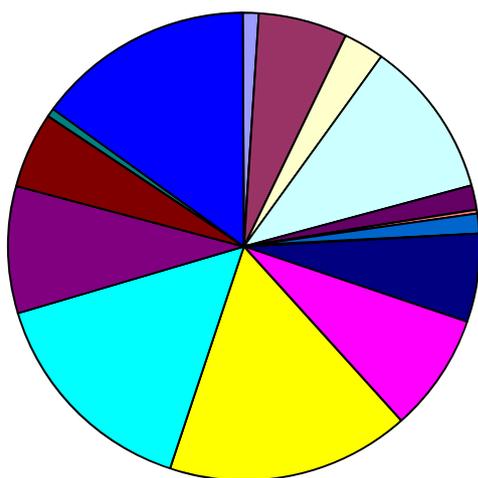
TESORERÍA	0	1	0	0	0
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	2	0	1
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	1	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	3	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	0	0	2
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	1	0	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	3	0	2	0	2
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	1	0	2	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	1	0	0	0
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	1	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	1	0	0	0	0
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	2	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
VIVIENDA	0	0	1	0	0
Total de Envíos	28	12	10	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	12	26	-53,85%
Atención Personal Municipal	63	30	110,00%
Contaminación acústica	29	42	-30,95%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	115	74	55,41%
Distinto ámbito competencial	17	15	13,33%
Eventos	4	17	-76,47%
Organismos autónomos	0	25	-100,00%
Otros	14	53	-73,58%
Política lingüística	2	7	-71,43%
Señalización viaria	63	102	-38,24%
Servicios de jardinería	85	88	-3,41%
Servicios de limpieza en la vía pública	177	188	-5,85%
Servicios prestados en vía pública	159	152	4,61%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	95	169	-43,79%
Tramitación administrativa	54	48	12,50%
Tributación municipal y sanciones	7	11	-36,36%
Vía pública reparación de deficiencias	158	211	-25,12%

Distribución temática



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	9
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	3
Atención personal de Servicios Sociales	11
Centros educativos	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	10
Información y Registro	15
Otras	12
Padrón	9

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	11
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	2
Botellón	1
Casales falleros	2
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	2
Obras privadas	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	6

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	23
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	49
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Horarios atención al público	1
Obras municipales	1

Obras no municipales	5
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	20
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	5
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	4
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	17
<u>Eventos</u>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	2
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	12
Otros	2
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	22
Carril bici	3
Semáforos	6
Señalización horizontal	14
Señalización vertical	17
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	72
Poda de árboles	13
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	21
Contenedores deficiente estado	19
Deficiente limpieza en la vía pública	63
Excrementos animales domésticos	5

Reciclaje de residuos	4
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	22
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	12
Vehículos abandonados	22

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	5
Gorrillas	1
Indigentes	23
Mayor actuación por parte de Policía Local	113
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	15

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	10
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	2
Sede electrónica	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	32
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	30
WC públicos	4

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	12
Tardanza en resolución de expedientes	42

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Infracciones urbanísticas	1
Multas	2
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	20
Alumbrado	36
Bache en calzada	66
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	33
Supresión de barreras arquitectónicas	3

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	50	64	-21,88%
02. L'Eixample	46	51	-9,80%
03. Extramurs	71	75	-5,33%
04. Campanar	43	55	-21,82%
05. La Saïdia	33	57	-42,11%
06. El Pla del Real	33	40	-17,50%
07. L'Olivereta	48	53	-9,43%
08. Patraix	50	59	-15,25%
09. Jesús	39	61	-36,07%
10. Quatre Carreres	132	92	43,48%
11. Poblats Marítims	68	109	-37,61%
12. Camins al Grau	47	55	-14,55%
13. Algirós	32	38	-15,79%
14. Benimaclet	19	23	-17,39%
15. Rascanya	39	29	34,48%
16. Benicalap	38	38	0,00%
17. Pobles del Nord	1	8	-87,50%
18. Pobles de l'Oest	12	40	-70,00%
19. Pobles del Sud	23	17	35,29%
20. Fora de València	1	1	0,00%
En Dependencias Municipales	119	91	30,77%
No consta distrito	110	202	-45,54%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	5

1.3. El Carme	4
1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	7
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	16
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	28
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	6
4.4. Sant Pau	19
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	4
5.3. Trinitat	10
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	17
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16
7.2. Soternes	4

7.3. Tres Forques	13
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	13
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	12
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	12
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	41
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	13
10.6. La Punta	30
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	16
11.3. La Malva-rosa	26
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	11

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	9
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	15
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	16
15.2. Torrefiel	17
15.3. Sant Llorenç	6
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	8
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	12
19.4. El Saler	1
19.7. La Torre	7
19.8. Faitanar	3

20. Fora de València

20.99. Fora de València 1

En Dependencias Municipales

En Dependencias Municipales 119

No consta distrito

No consta barrio 110