



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 28 DE FEBRERO 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 28 de febrero 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 28 de febrero de 2025**, se han recibido un total de **1.158 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2024 a 29/02/2024).

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 (1/02/2024 a 29/02/2024).

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 los datos de las peticiones recibidas durante el mes de febrero 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 febrero, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se ha realizado 1.254 traslados y se han solicitado 52 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 **380 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 236 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 130 traslados y la Delegación de Espacio Público 12 y la Delegación de Comercio y Mercados 2 traslados.



Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **215 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 171 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 39 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 5.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **160 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 90 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 40, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 20 y la de Delegación de Vivienda 10 traslados.

Igualmente el **Área de Bienestar Social** con **112 traslados**, siendo 109 de la Delegación de Servicios Sociales y 3 de la Delegación de Igualdad.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **106 traslados**, siendo 105 de la Delegación de Parques y Jardines 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 **13 peticiones de informe**, todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **12 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 7 peticiones de informes, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana que ha recibido 4 peticiones y 1 de la Delegación de Vivienda.

Igualmente, el **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos** con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más solicitudes han recibido ha sido la Delegación de Servicios Centrales Técnicos que ha recibido 4 peticiones, la Delegación de Recursos Humanos que ha recibido 2 peticiones, la Delegación de Participación y Acción Vecinal que ha recibido 1 petición y la Delegación de Control Administrativo que ha recibido 1 petición.

Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** con **8 peticiones de informe**, todas ellas de la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **7 peticiones de informe** siendo 6 de la Delegación de Policía Local y 1 de la Delegación de Movilidad.

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:

- Atención Especializada (ha contestado 1 de 2 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:

- Oficina de Atención a la Discapacidad.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- EMT.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Movilidad.
- Licencias Urbanísticas.
- Disciplina Urbanística.
- Gestión de Centro Histórico.
- Proyectos Urbanos.

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 (222)
- Servicios de limpieza en vía pública (164)
- Vía pública reparación de deficiencias (142)
- Servicios de jardinería (114)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (98)
- Discrepancias con actuaciones municipales (89)

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 Policía Local (140)
- Parques y jardines deficiencias (88)
- Deficiente limpieza en la vía pública (66)
- Bache en calzada (66)
- Indigentes (55)
- Tardanza en resolución de expedientes (36)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes (35)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (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 (118)
- Extramurs (83)
- Poblats Marítims (77)
- Ciutat Vella (76)
- L'Eixample (70)
- La Saïdia (57)
- Patraix (50)

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- Russafa (L'Eixample) con 53 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 44 peticiones.
- La Petxina (extramurs) con 43 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) 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 2025 son:

Enero	1.054
Febrero	1.158

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 1/02/2025 a 28/02/2025. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/02/2025 - 28/02/2025

Febrero

Registradas por:	
APP	1.297
WEB	1.852

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	180
Ser. Jardineria - Res.APP	92
Ser. Jardineria - Desde Web	68
Ser. Jardineria - Res.Web	35
Ser. Movilidad - Desde APP	100
Ser. Movilidad - Res.APP	63
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	18
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	28
Ser. Sanidad - Desde Web	17
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	137
Ser. Alumbrado - Res.APP	88
Ser. Alumbrado - Desde Web	82
Ser. Alumbrado - Res.Web	49
Ser. Limpieza - Desde APP	482
Ser. Limpieza - Res.APP	297
Ser. Limpieza - Desde Web	1.634
Ser. Limpieza - Res.Web	1.121
Por email - Desde APP	344
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	20
Teléfono 010 - Res.APP	5
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	5
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	4
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.486
Recogida de enseres - Res.Web	1.047

Total 3.149

Resueltas 1.816

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/02/2025 al 28/02/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	246	186	32,26%
Sugerencia	866	945	-8,36%
Síndic	43	59	-27,12%
Defensor	2	8	-75,00%
Otras	1	7	-85,71%
Total:	1.158	1.205	-3,90%

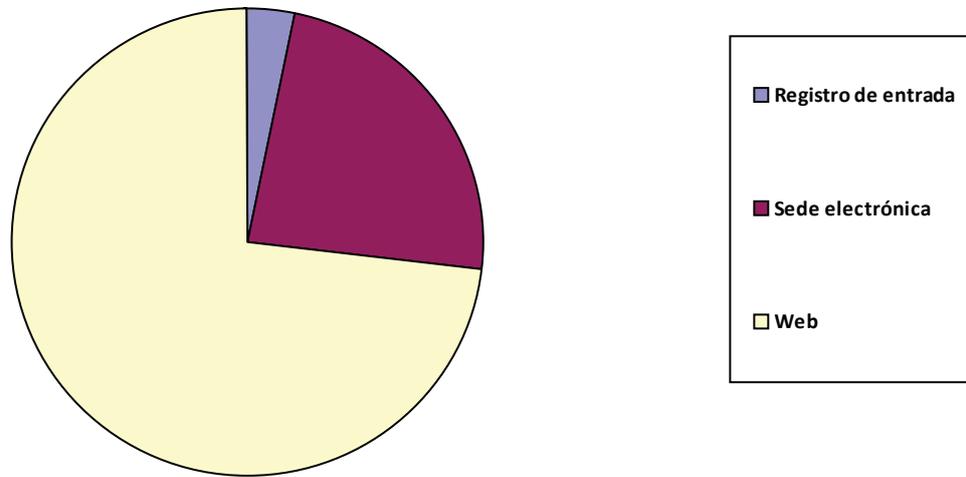
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	19	25	-24,00%
Recomendación/Sugerencia	6	8	-25,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	26	-30,77%
Defensor			
Inicio	1	2	-50,00%
Recomendación/Sugerencia	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	5	-80,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	39	28	39,29%
Sede electrónica	272	249	9,24%
Telefónica	0	5	-100,00%
Web	847	923	-8,23%
Total:	1.158	1.205	-3,90%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Febrero 1.158

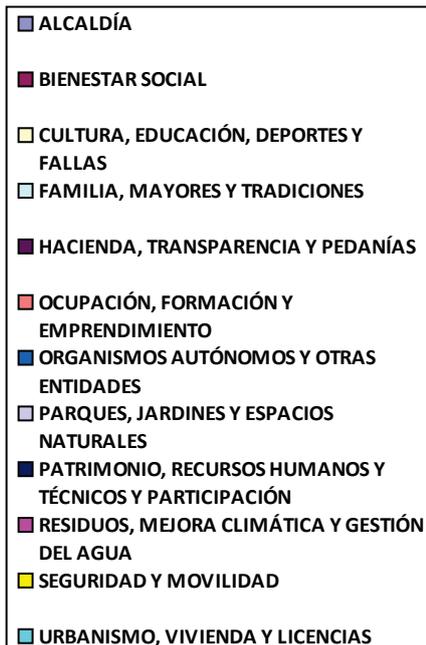
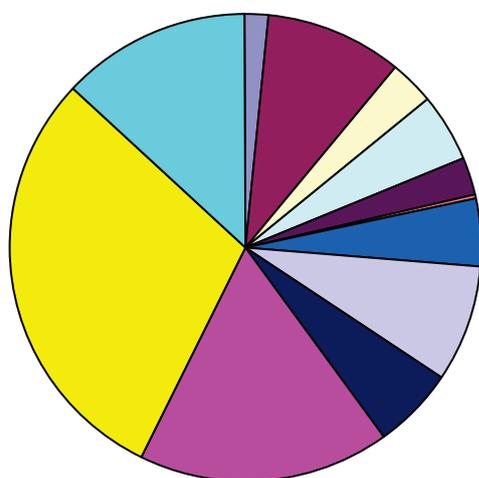
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero	1.306	1254	52	49 (94,2%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	39	38	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	64	63	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	61	60	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	106	106	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	75	67	8	8 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	172	160	12	12 (100,0%)
Total de Envíos	1.306	1254	52	49 (94,2%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				

IGUALDAD	3	3	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	122	109	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	29	28	1	1 (100,0%)
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
FALLAS	2	2	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	32	31	1	1 (100,0%)
MAYORES	9	9	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	23	23	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	11	11	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	22	22	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	61	60	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
PARQUES Y JARDINES	105	105	0	0 (-)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	5	4	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO	7	7	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	47	43	4	4 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	39	39	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	179	171	8	8 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	5	5	0	0 (-)

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	12	12	0	0 (-)
MOVILIDAD	131	130	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	242	236	6	4 (66,7%)

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	90	90	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	47	40	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	24	20	4	4 (100,0%)
VIVIENDA	11	10	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	15	15	0	0 (-)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
DEL. IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	60	58	2	1 (50,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	56	45	11	11 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	18	18	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	8	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				

DEL. DEPORTES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
FALLAS				
DEL. FALLAS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	38	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	31	30	1	1 (100,0%)
MAYORES				
DEL. MAYORES	2	2	0	0 (-)
MAYORES	7	7	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	23	23	0	0 (-)
Subtotal de Área:	64	63	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	5	5	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	4	4	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	14	14	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	19	18	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	19	19	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	4	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	18	18	0	0 (-)
Subtotal de Área:	61	60	1	1 (100,0%)

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

PARQUES Y JARDINES

DEL. PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	104	104	0	0 (-)

PLAYAS

PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	106	106	0	0 (-)

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPACIÓN

CONTROL ADMINISTRATIVO

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
DEL. CONTROL ADMINISTRATIVO	1	1	0	0 (-)

PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	4	3	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

PATRIMONIO

PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)

RECURSOS HUMANOS

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	6	4	2	2 (100,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLIC	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	45	41	4	4 (100,0%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	75	67	8	8 (100,0%)

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	38	38	0	0 (-)
DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	4	3	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	175	168	7	7 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
DEL. ESPACIO PÚBLICO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	131	130	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	241	235	6	4 (66,7%)
Subtotal de Área:	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
DEL. GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE IN	1	1	0	0 (-)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	89	89	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	7	7	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	20	16	4	4 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	20	17	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	1	1	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	9	8	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	8	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	1 (100,0%)

PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	2	1	1	1 (100,0%)
VIVIENDA				
DEL. VIVIENDA	2	2	0	0 (-)
VIVIENDA	9	8	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	172	160	12	12 (100,0%)

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					
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD ..	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	0	1	0	0	1
ATENCIÓN PRIMARIA	5	3	3	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT	1	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	2	2	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	2	1	4	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	2	1	1	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					

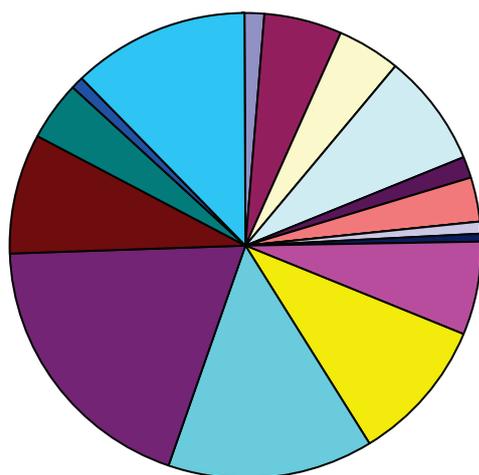
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	2	1	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	3	0	0	0	0
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
PROYECTOS URBANOS	1	0	0	0	0
VIVIENDA	0	1	0	0	0
Total de Envíos	24	10	15	0	3

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	17	30	-43,33%
Atención Personal Municipal	61	27	125,93%
Contaminación acústica	52	83	-37,35%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	89	109	-18,35%
Distinto ámbito competencial	15	11	36,36%
Eventos	36	33	9,09%
Organismos autónomos	1	15	-93,33%
Otros	10	58	-82,76%
Política lingüística	4	4	0,00%
Señalización viaria	76	76	0,00%
Servicios de jardinería	114	84	35,71%
Servicios de limpieza en la vía pública	164	138	18,84%
Servicios prestados en vía pública	222	176	26,14%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	98	144	-31,94%
Tramitación administrativa	49	56	-12,50%
Tributación municipal y sanciones	8	11	-27,27%
Vía pública reparación de deficiencias	142	150	-5,33%

Distribución temática



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	8
Felicitaciones por organización de eventos	2
Personal municipal	7

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	11
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	12
Gestión tributaria	1
Información y Registro	10
Otras	12
Padrón	7

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	25
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	1
Botellón	2
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	6
Obras privadas	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	9

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	7

Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	35
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Horarios atención al público	1
Obras municipales	3
Obras no municipales	7
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	6
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	9
Servicios Sociales	3
Subvenciones o ayudas	8

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	2
Otra administración o institución	13

Eventos

Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	7
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	26

Organismos autónomos

Universidad Popular	1
---------------------------	---

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros	4

Política lingüística

Valenciano	4
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	27
Carril bici	3
Semáforos	11
Señalización horizontal	18
Señalización vertical	14

Zona naranja	3
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	88
Poda de árboles	26
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	29
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	66
Excrementos animales domésticos	6
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	18
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	15
Vehículos abandonados	10
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	3
Indigentes	55
Mayor actuación por parte de Policía Local	140
Medidas contra excrementos animales domésticos	4
Plagas	20
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	22
Demanda de parques y jardines	6
Desperfectos en patrimonio histórico	5
Sede electrónica	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	33
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	7
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	13
Tardanza en resolución de expedientes	36

Tributación municipal y sanciones

Multas	5
Tributos IAE	1
Tributos IBI	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	25
Alumbrado	23
Bache en calzada	66
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	23
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	3

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	76	67	13,43%
02. L'Eixample	70	55	27,27%
03. Extramurs	83	82	1,22%
04. Campanar	34	57	-40,35%
05. La Saïdia	57	41	39,02%
06. El Pla del Real	39	41	-4,88%
07. L'Olivereta	49	31	58,06%
08. Patraix	50	56	-10,71%
09. Jesús	37	40	-7,50%
10. Quatre Carreres	118	91	29,67%
11. Poblats Marítims	77	62	24,19%
12. Camins al Grau	36	101	-64,36%
13. Algirós	37	30	23,33%
14. Benimaclet	33	24	37,50%
15. Rascanya	42	33	27,27%
16. Benicalap	46	47	-2,13%
17. Pobles del Nord	6	3	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	29	-31,03%
19. Pobles del Sud	33	20	65,00%
En Dependencias Municipales	87	87	0,00%
No consta distrito	128	208	-38,46%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	18
1.3. El Carme	14

1.4. El Pilar	11
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	53
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	13
3.3. La Petxina	43
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	14
4.2. Les Tendetes	7
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	19
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	6
7.3. Tres Forques	18

7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	20
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	14
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	23
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	22
11.3. La Malva-rosa	28
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	8

12.3. La Creu del Grau	10
12.5. Penya-roja	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	18
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	5
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	5

19.7. La Torre	15
19.8. Faitanar	3
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	87
No consta distrito	
No consta barrio	128