



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE OCTUBRE DE 2023



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 2023

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 2023**, se han recibido un total de **1.446 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/10/2022 a 31/10/2022).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2022, 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 (01/10/2022 a 31/10/2022).

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 2023 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 1.590 traslados a Servicios y 60 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 **417 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 243 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 139 traslados y la Delegación de Espacio Público 22 y la Delegación de Comercio y Mercados 13 traslados.

Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **324 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 285 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 36 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 31.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **245 traslados**, siendo 226 de la Delegación de Parques y Jardines, 17 de la Delegación de Playas y 2 de la Delegación de Devesa Albufera.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **150 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 101 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 37, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 7 y la de Delegación de Vivienda 5 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 Seguridad y Movilidad** con **13 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 8 peticiones, la Delegación de Movilidad ha recibido 3, la Delegación de Comercio y Mercados 1 y la Delegación de Espacio Público 1.

El **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **10 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 7 y la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 3 peticiones

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

El **Área de Parques y Jardines**, con **7 peticiones de informe**, siendo 6 de la Delegación de Parques y Jardines, y 1 de la Delegación de Playas.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 4, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 2 peticiones y la Delegación de Vivienda 1.



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:

- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 0 de 3 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 2 de 8 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Licencias Urbanísticas y Mant. de Infraestr. (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- O.A.M. Fundación Deportiva Municipal (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Educación (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Contaminación Acústica (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Coordinación de Obras Públicas y Manten. (ha contestado 0 de 1 solicitud).

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

Secretaria General / OAM Parques y Jardines / Gestión Sostenible de Residuos 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 de limpieza en vía pública (272)**
- **Servicios Prestados en vía pública (244)**
- **Servicios de jardinería (206)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (166)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (112)**
- **Señalización viaria (80)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (71)**
- **Contaminación Acústica (65)**



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 (148).**
- **Parques y Jardines deficiencias (146).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (144).**
- **Poda de árboles (60).**
- **Bache en calzada (56).**
- **Plagas (50).**
- **Alumbrado (48).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (43).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (40).**

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 143 peticiones.
- Patraix con 106 peticiones.
- Poblats Marítims con 99 peticiones.
- Campanar con 88 peticiones.
- Camins al Grau con 86 peticiones.
- Extramurs con 80 peticiones.
- La Saïdia con 79 peticiones.
- El Plà del Real con 71 peticiones.
- Ciutat Vella con 69 peticiones.
- L'Eixample con 65 peticiones.
- Jesús con 63 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 53 peticiones.
- Mestalla (Pla del Real) con 51 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 44 peticiones.
- El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) con 37 peticiones.
- Safranar (Patraix) con 37 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 36 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 33 peticiones.
- La Petxina (Extramurs) con 32 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 31 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 31 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 31 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 2023 son:

Enero	1.146
Febrero	1.065
Marzo	1.218
Abril	1.153
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	886
Septiembre	1.363
Octubre	1.446

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 01/10/2023 a 31/10/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Octubre

Registradas por:	
APP	1863
WEB	2913

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	374
Ser. Jardineria - Res.APP	184
Ser. Jardineria - Desde Web	211
Ser. Jardineria - Res.Web	128
Ser. Movilidad - Desde APP	101
Ser. Movilidad - Res.APP	46
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	14
Ser. Sanidad - Desde APP	83
Ser. Sanidad - Res.APP	75
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	36
Ser. Alumbrado - Desde APP	219
Ser. Alumbrado - Res.APP	123
Ser. Alumbrado - Desde Web	105
Ser. Alumbrado - Res.Web	50
Ser. Limpieza - Desde APP	653
Ser. Limpieza - Res.APP	442
Ser. Limpieza - Desde Web	2506
Ser. Limpieza - Res.Web	1645
Por email - Desde APP	431
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	2335
Recogida de enseres - Res.Web	1526

Total	4776
Resueltas	2743

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/10/2023 al 31/10/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	220	120	83,33%
Sugerencia	1.188	1.423	-16,51%
Síndic	28	40	-30,00%
Defensor	8	3	166,67%
Otras	2	0	-
Total:	1.446	1.586	-8,83%

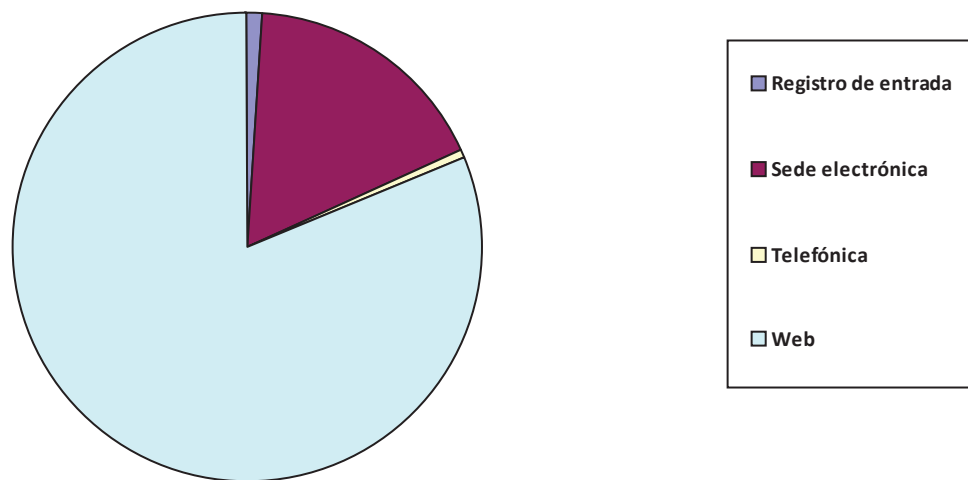
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	13	16	-18,75%
Recomendación/Sugerencia	7	11	-36,36%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	8	13	-38,46%
Defensor			
Inicio	1	1	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	7	2	250,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	17	25	-32,00%
Sede electrónica	249	138	80,43%
Telefónica	7	17	-58,82%
Web	1.173	1.406	-16,57%
Total:	1.446	1.586	-8,83%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Octubre 1.446

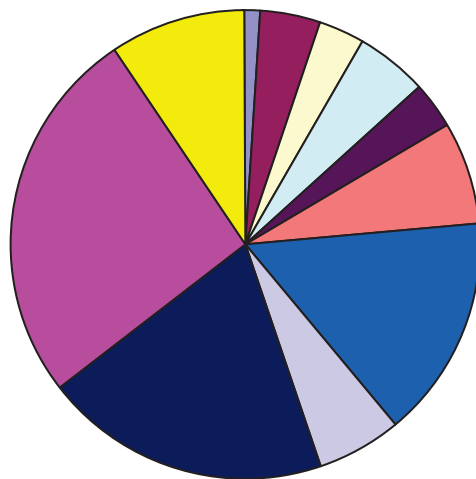
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre	1.651	1590	60	44 (73,3%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	20	17	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	47	45	2	1 (50,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	85	85	0	0 (-)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	56	51	5	5 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	114	109	5	4 (80,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	252	245	7	6 (85,7%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	95	85	10	7 (70,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	326	324	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	430	417	13	5 (38,5%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	157	150	7	5 (71,4%)
Total de Envíos	1.651	1590	60	44 (73,3%)

Distribución por Áreas



ALCALDÍA
BIENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS
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	13	10	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	6	6	0	0 (-)

TURISMO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	39	38	1	1 (100,0%)
DEPORTES	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓN	3	2	1	0 (0,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	12	12	0	0 (-)
MAYORES	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	72	72	0	0 (-)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	17	14	3	3 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	12	11	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	27	26	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	114	109	5	4 (80,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	232	226	6	6 (100,0%)
PLAYAS	18	17	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	25	18	7	7 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	63	60	3	0 (0,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	3	3	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	36	36	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	287	285	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				

COMERCIO Y MERCADOS	14	13	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	23	22	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD	142	139	3	1 (33,3%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	251	243	8	2 (25,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	103	101	2	1 (50,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	41	37	4	3 (75,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	7	7	0	0 (-)
VIVIENDA	6	5	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	9	8	1	1 (100,0%)
OFICINA DE LA DELEGACIÓN DE LA PROTECCIÓN D	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	3	1	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	5	5	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	17	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	69	62	7	7 (100,0%)
Subtotal de Área:	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	13	13	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	11	10	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	11	11	0	0 (-)

DEPORTES				
DEPORTES	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	2	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	47	45	2	1 (50,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES				
CULTURA FESTIVA	12	12	0	0 (-)
MAYORES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	72	72	0	0 (-)
Subtotal de Área:	85	85	0	0 (-)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	8	5	3	3 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	4	4	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	11	10	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	24	24	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	51	5	5 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	25	24	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	38	35	3	2 (66,7%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	6	6	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	43	42	1	1 (100,0%)

ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	114	109	5	4 (80,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	232	226	6	6 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	17	16	1	0 (0,0%)
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	252	245	7	6 (85,7%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
PERSONAL	25	18	7	7 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	63	60	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	95	85	10	7 (70,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	3	3	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	36	36	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	287	285	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	326	324	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	14	13	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	23	22	1	1 (100,0%)

MOVILIDAD				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	142	139	3	1 (33,3%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	251	243	8	2 (25,0%)
Subtotal de Área:	430	417	13	5 (38,5%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	100	99	1	0 (0,0%)
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	3	2	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
ACTIVIDADES	24	22	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	17	15	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	157	150	7	5 (71,4%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

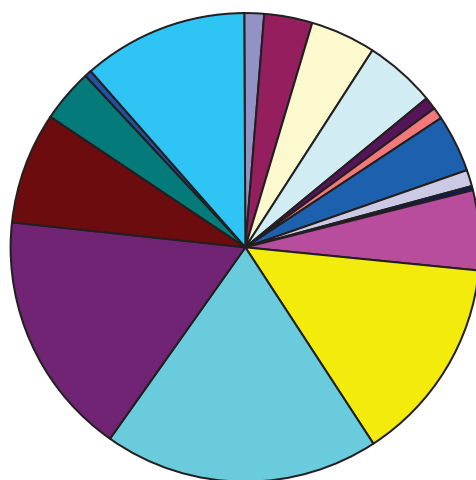
	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GABINETE DE ALCALDÍA	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	3	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN	0	0	0	0	1
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	2	1	0	0	0

DESCENTRALIZACIÓN	0	1	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	0	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	1	0	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
JARDINERÍA SOSTENIBLE	5	1	0	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	0	0	0	0	1
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
PERSONAL	2	4	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	3
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	2	0	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	0	1	0	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	1	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	1	0	0	2
POLICÍA LOCAL	0	1	1	1	5
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	0	0	0	1	0
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	0	1	0	0	0
ACTIVIDADES	1	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	1
VIVIENDA	0	0	1	0	0
Total de Envíos	19	20	5	2	14
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	19	24	-20,83%
Atención Personal Municipal	50	56	-10,71%
Contaminación acústica	65	87	-25,29%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	71	91	-21,98%
Distinto ámbito competencial	13	14	-7,14%
Eventos	9	13	-30,77%
Organismos autónomos	60	92	-34,78%
Otros	16	7	128,57%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Señalización viaria	80	115	-30,43%
Servicios de jardinería	206	154	33,77%
Servicios de limpieza en la vía pública	272	237	14,77%
Servicios prestados en vía pública	244	271	-9,96%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	112	154	-27,27%
Tramitación administrativa	53	57	-7,02%
Tributación municipal y sanciones	7	9	-22,22%
Vía pública reparación de deficiencias	166	201	-17,41%

Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ Organismos autónomos
■ 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	13
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	10
Atención personal de Servicios Sociales	8
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	7
Gestión tributaria	1
Información y Registro	11
Otras	4
Padrón	8

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	1
Botellón	3
Casales falleros	2
Entre particulares vecinales	11
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	5
Obras privadas	1
Por Obras municipales	7
Tráfico rodado	6

Discrepancias con actuaciones municipales

Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	40

Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Obras municipales	7
Obras no municipales	3
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	3

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	12

Eventos

Carreras Populares	4
Conciertos	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	1

Organismos autónomos

EMT-incidencias	17
Fundación Deportiva Municipal	22
Junta Central Fallera	3
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	16
Universidad Popular	2

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	8
Otros	7
Toros	1

Política lingüística

Castellano	3
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	16
Carril bici	16
Estaciones Valenbisi	1

Semáforos	9
Señalización horizontal	22
Señalización vertical	13
Zona Azul	1
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	146
Poda de árboles	60

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	36
Contenedores deficiente estado	16
Deficiente limpieza en la vía pública	144
Excrementos animales domésticos	11
Recogida de enseres en la vía pública	12
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	13
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	27
Vehículos abandonados	13

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	2
Indigentes	28
Mayor actuación por parte de Policía Local	148
Medidas contra excrementos animales domésticos	5
Plagas	50
Playas incidencias	2
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	12
Ciclistas molestias	6
Demanda de parques y jardines	7
Desperfectos en patrimonio histórico	1

Página web	4
Sede electrónica	1
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	31
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	43
Sugerencias sobre denominación de calles	3
WC públicos	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	18
Tardanza en resolución de expedientes	35

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Multas	1
Tributos IBI	4
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	27
Alumbrado	48
Bache en calzada	56
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	26
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	8

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	69	100	-31,00%
02. L'Eixample	65	125	-48,00%
03. Extramurs	80	115	-30,43%
04. Campanar	88	69	27,54%
05. La Saïdia	79	48	64,58%
06. El Pla del Real	71	92	-22,83%
07. L'Olivereta	44	81	-45,68%
08. Patraix	106	75	41,33%
09. Jesús	63	69	-8,70%
10. Quatre Carreres	143	127	12,60%
11. Poblets Marítims	99	89	11,24%
12. Camins al Grau	86	84	2,38%
13. Algirós	45	71	-36,62%
14. Benimaclet	33	56	-41,07%
15. Rascanya	51	48	6,25%
16. Benicalap	39	66	-40,91%
17. Pobles del Nord	12	13	-7,69%
18. Pobles de l'Oest	24	23	4,35%
19. Pobles del Sud	24	26	-7,69%
20. Fora de València	2	0	#¡Div/0!
En Dependencias Municipales	78	65	20,00%
No consta distrito	145	144	,69%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	11
1.2. La Xerea	11

1.3. El Carme	12
1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	31
2.2. El Pla del Remei	15
2.3. Gran Via	19
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	9
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	32
3.4. Arrancapins	31
04. Campanar	
4.1. Campanar	44
4.2. Les Tendetes	14
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	28
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	27
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	28
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	9
6.2. Mestalla	51
6.3. Jaume Roig	3
6.4. Ciutat Universitària	8
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	29

7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	9
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	33
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	15
8.4. Safranar	37
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	19
9.2. L'Hort de Senabre	14
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	17
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	24
10.2. En Corts	24
10.3. Malilla	53
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	17
10.6. La Punta	8
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	13
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	17
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	37
11.3. La Malva-rosa	27
11.4. Beteró	13
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	24

12.2. Albors	22
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	8
12.5. Penya-roja	16
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	14
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	13
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	31
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	15
15.2. Torrefiel	25
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	36
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	8
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	7
19.3. Pinedo	2

19.4. El Saler	6
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	2
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	78
No consta distrito	
No consta barrio	145