



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE 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 30 de noviembre 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.

En el periodo **del 1 al 30 de noviembre de 2023**, se han recibido un total de **1.146 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/11/2022 a 30/11/2022).

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 (1/11/2022 a 30/11/2022).

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

Se han realizado 1.067 traslados y se ha solicitado 63 informes. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las 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.

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 **286 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 158 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 118 traslados y la Delegación de Espacio Público 7 y la Delegación de Comercio y Mercados 3 traslados.

Igualmente, El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **205 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 157 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 42, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 4 y la Delegación de Mejora climática, Acústica y Eficiencia Energética 2 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **137 traslados**, siendo 131 de la Delegación de Parques y Jardines y 6 de la Delegación de Playas.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **115 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 85 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 24, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 5 y la de Delegación de Vivienda 1 traslado.

-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 y Licencias**, con **16 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 13, la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 2 y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 1 petición.

El **Área de Bienestar Social**, con **10 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **10 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 7 peticiones, la Delegación de Movilidad ha recibido 2 y la Delegación de Espacio Público 1.

El **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 3, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos ha recibido 2, la Delegación de Patrimonio ha recibido 2 peticiones.

El **Área de Hacienda y Participación**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Hacienda y Presupuestos ha recibido 4, la Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía ha recibido 2 y la Delegación de Pedanías, Participación y Acción Vecinal ha recibido 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:

- Policía Local (ha contestado 6 de 7 solicitudes).

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

- Patrimonio Histórico y Artístico
- Fiestas y Tradiciones
- Mayores
- Tesorería
- Parques y Jardines
- Patrimonio
- Responsabilidad Patrimonial
- Gestión de Centro Histórico.

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:

- Vía pública reparación de deficiencias (188)
- Servicios de limpieza en vía pública (171)
- Servicios Prestados en vía pública (166)
- Servicios de jardinería (128)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (94)

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 (106).
- Parques y Jardines deficiencias (81).
- Deficiente limpieza en la vía pública (74).
- Alumbrado (66).
- Bache en calzada (56).
- Poda de árboles (47).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (38).
- Tardanza en resolución de expedientes (35).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (34).

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:

- Poblats Marítims con 99 peticiones.
- Quatre Carreres con 91 peticiones.
- Ciutat Vella con 75 peticiones.
- Extramurs con 66 peticiones.
- Campanar con 65 peticiones.
- La Saïdia con 58 peticiones.
- El Plà del Real con 57 peticiones.
- L'Eixample con 56 peticiones.
- Jesús con 52 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:

- El Cabanyal-El Canyamellar (Poblats Marítims) con 38 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 36 peticiones.
- Mestalla (el Pla del Real) con 36 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 30 peticiones.
- Nou Moles (L'Olivereta) con 29 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	1.150
Febrero	1.065
Marzo	1.218
Abril	1.157
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.203
Agosto	886
Septiembre	1.363
Octubre	1.449
Noviembre	1.146

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 1/11/2023 a 30/11/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Noviembre

Registradas por:

APP	1.480
WEB	2.711

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	286
Ser. Jardineria - Res.APP	168
Ser. Jardineria - Desde Web	144
Ser. Jardineria - Res.Web	84
Ser. Movilidad - Desde APP	83
Ser. Movilidad - Res.APP	45
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	27
Ser. Sanidad - Res.APP	26
Ser. Sanidad - Desde Web	37
Ser. Sanidad - Res.Web	36
Ser. Alumbrado - Desde APP	188
Ser. Alumbrado - Res.APP	131
Ser. Alumbrado - Desde Web	81
Ser. Alumbrado - Res.Web	53
Ser. Limpieza - Desde APP	553
Ser. Limpieza - Res.APP	388
Ser. Limpieza - Desde Web	2.400
Ser. Limpieza - Res.Web	1.711
Por email - Desde APP	342
Por email - Desde Web	18
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.213
Recogida de enseres - Res.Web	1.594

Total	4.191
Resueltas	2.654

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/11/2023 al 30/11/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	175	73	139,73%
Sugerencia	911	1.193	-23,64%
Síndic	48	55	-12,73%
Defensor	10	10	0,00%
Otras	2	0	-
Total:	1.146	1.331	-13,90%

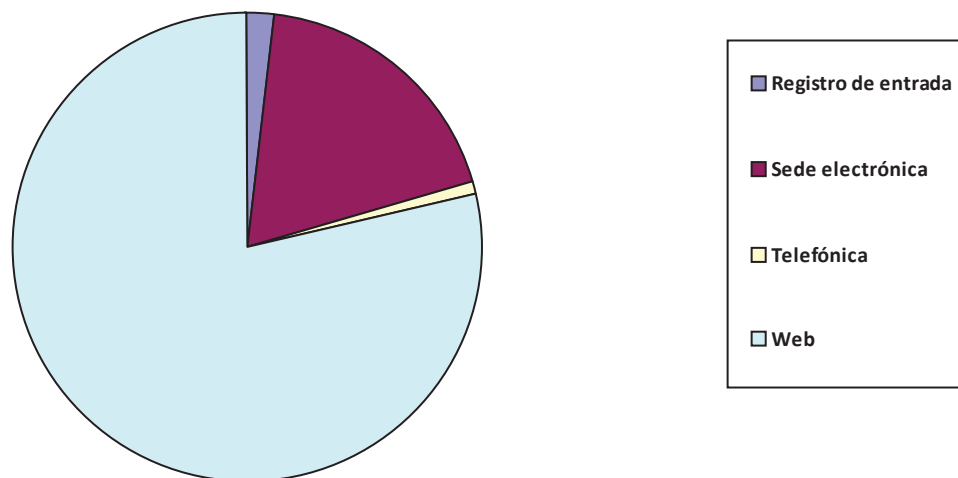
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	23	18	27,78%
Recomendación/Sugerencia	6	12	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	19	25	-24,00%
Defensor			
Inicio	5	1	400,00%
Recomendación/Sugerencia	0	2	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	7	-28,57%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	22	10	120,00%
Sede electrónica	215	128	67,97%
Telefónica	7	29	-75,86%
Web	902	1.164	-22,51%
Total:	1.146	1.331	-13,90%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Noviembre 1.146

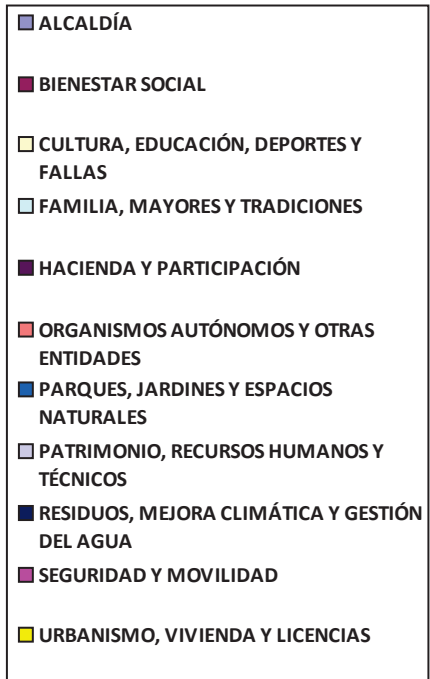
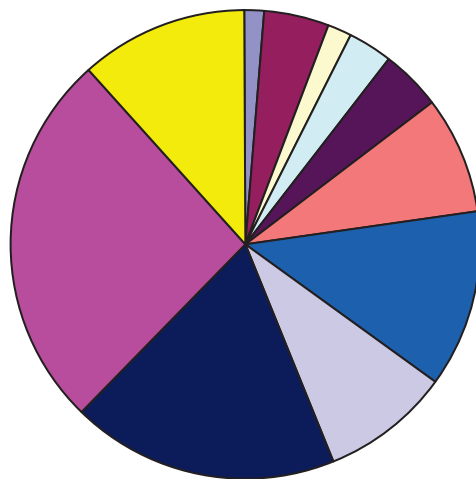
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Noviembre	1.131	1067	63	62 (98,4%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	15	12	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	51	41	10	10 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	19	18	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	35	30	5	5 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	45	38	7	7 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	94	92	2	2 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	138	137	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	100	93	7	7 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	207	205	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	296	286	10	9 (90,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	131	115	16	16 (100,0%)
Total de Envíos	1.131	1067	63	62 (98,4%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	10	7	3	3 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	4	4	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	50	40	10	10 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	14	13	1	1 (100,0%)
DEPORTES	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	4	3	1	1 (100,0%)
MAYORES	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	29	26	3	3 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	18	14	4	4 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	7	6	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	20	18	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	94	92	2	2 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
PARQUES Y JARDINES	132	131	1	1 (100,0%)
PLAYAS	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO	7	5	2	2 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	8	5	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	81	79	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	42	42	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	159	157	1	1 (100,0%)

MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	2	2	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	3	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	8	7	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD	120	118	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	165	158	7	6 (85,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	87	85	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	37	24	13	13 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	6	5	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	10	7	3	3 (100,0%)
COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS				
COMUNICACIÓN	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	15	12	3	3 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	50	40	10	10 (100,0%)
Subtotal de Área:	51	41	10	10 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	8	8	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)

DEPORTES				
DEPORTES	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	18	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	4	3	1	1 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	29	26	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	35	30	5	5 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	11	8	3	3 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	3	2	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	4	1	1 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN	7	6	1	1 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	12	11	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	45	38	7	7 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT	22	22	0	0 (-)
O.A. COSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)

O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	27	26	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	33	33	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	7	7	0	0 (-)
Subtotal de Área:	94	92	2	2 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	132	131	1	1 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	138	137	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	1	0	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS				
PERSONAL	8	5	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	81	79	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	100	93	7	7 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	42	42	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	159	157	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	207	205	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				

COMERCIO Y MERCADOS	3	3	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	8	7	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	120	118	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	165	158	7	6 (85,7%)
Subtotal de Área:	296	286	10	9 (90,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	3	3	0	0 (-)
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	0	0 (-)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	83	81	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
INSPECCIÓN MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	18	11	7	7 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	18	12	6	6 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	131	115	16	16 (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					
ALCALDÍA	2	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	8	1	1	0	0

CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES

FIESTAS Y TRADICIONES	1	0	0	0	0
-----------------------------	---	---	---	---	---

MAYORES	1	0	0	0	0
---------------	---	---	---	---	---

SANIDAD Y CONSUMO	2	1	0	0	0
-------------------------	---	---	---	---	---

HACIENDA Y PARTICIPACIÓN

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	2	1	0	0	0
---------------------------------------	---	---	---	---	---

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

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
--	---	---	---	---	---

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

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
---------------------------------------	---	---	---	---	---

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	1	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES

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

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS

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

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

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

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

RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU

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

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

MOVILIDAD	0	2	0	0	0
-----------------	---	---	---	---	---

POLICÍA LOCAL	3	1	2	0	1
---------------------	---	---	---	---	---

URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	1	0	1	0	0
---------------------------------------	---	---	---	---	---

LICENCIAS DE ACTIVIDADES	3	1	3	0	0
--------------------------------	---	---	---	---	---

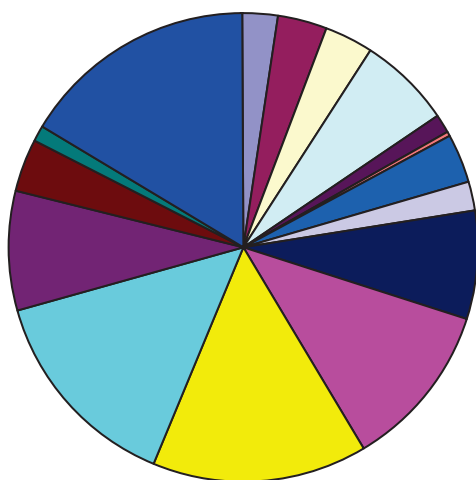
LICENCIAS URBANÍSTICAS	3	2	1	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
Total de Envíos	34	14	14	0	1

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	28	36	-22,22%
Atención Personal Municipal	38	80	-52,50%
Contaminación acústica	40	55	-27,27%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	73	79	-7,59%
Distinto ámbito competencial	15	10	50,00%
Eventos	3	8	-62,50%
Organismos autónomos	39	67	-41,79%
Otros	22	5	340,00%
Política lingüística	0	1	-100,00%
Señalización viaria	87	114	-23,68%
Servicios de jardinería	128	128	0,00%
Servicios de limpieza en la vía pública	171	167	2,40%
Servicios prestados en vía pública	166	177	-6,21%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	94	106	-11,32%
Tramitación administrativa	43	53	-18,87%
Tributación municipal y sanciones	11	10	10,00%
Vía pública reparación de deficiencias	188	235	-20,00%

Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ Organismos autónomos
■ Otros
■ 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	24
Personal municipal	4

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	6
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	7
Museos	1
Otras	4
Padrón	7

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	27
Aire Acondicionado particulares	1
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	1
Molestias servicios de limpieza	1
Obras privadas	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	3

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Cumplimiento de Ordenanzas	10
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34
Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Obras municipales	7
Obras no municipales	4

Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	5
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	3
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	15
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	11
Fundación Deportiva Municipal	8
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	19
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	10
Otros	12
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	23
Carril bici	13
Semáforos	18
Señalización horizontal	16
Señalización vertical	17
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	81
Poda de árboles	47
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	28
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	74

Excrementos animales domésticos	4
Reciclaje de residuos	3
Recogida de enseres en la vía pública	7
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	20
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	15
Vehículos abandonados	9

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	6
Gorrillas	5
Indigentes	22
Mayor actuación por parte de Policía Local	106
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	22
Playas incidencias	3

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	10
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	4
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	5
Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	26
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	38
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	8
Tardanza en resolución de expedientes	35

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	2
Infracciones urbanísticas	1

Multas	6
Tributos IAE	1
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	30
Alumbrado	66
Bache en calzada	56
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	23
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	11

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	75	75	0,00%
02. L'Eixample	56	99	-43,43%
03. Extramurs	66	105	-37,14%
04. Campanar	65	46	41,30%
05. La Saïdia	58	38	52,63%
06. El Pla del Real	57	66	-13,64%
07. L'Olivereta	49	72	-31,94%
08. Patraix	43	58	-25,86%
09. Jesús	52	55	-5,45%
10. Quatre Carreres	91	131	-30,53%
11. Poblats Marítims	99	75	32,00%
12. Camins al Grau	45	68	-33,82%
13. Algirós	45	60	-25,00%
14. Benimaclet	24	34	-29,41%
15. Rascanya	33	34	-2,94%
16. Benicalap	29	38	-23,68%
17. Pobles del Nord	9	9	0,00%
18. Pobles de l'Oest	10	14	-28,57%
19. Pobles del Sud	23	25	-8,00%
20. Fora de València	1	0	#¡Div/0!
En Dependencias Municipales	67	73	-8,22%
No consta distrito	149	156	-4,49%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	11
1.2. La Xerea	11

1.3. El Carme	16
1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	36
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	30
04. Campanar	
4.1. Campanar	25
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	24
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	25
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	18
5.4. Tormos	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	36
6.3. Jaume Roig	3
6.4. Ciutat Universitària	11
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	29
7.2. Soternes	1

7.3. Tres Forques	12
7.4. La Fontsanta	2
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	13
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	19
9.5. Camí Real	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	18
10.2. En Corts	13
10.3. Malilla	20
10.4. Fonteta de Sant Lluís	12
10.5. Na Rovella	12
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	38
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	14
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	10
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	14
13.2. Ciutat Jardí	14
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2

19.3. Pinedo	3
19.4. El Saler	5
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	2
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	67
No consta distrito	
No consta barrio	149