



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2024



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 julio de 2024

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

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

En el periodo **del 1 al 31 de julio de 2024**, se han recibido un total de **1.153 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2023, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- a) Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- b) Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.



Comparativa con el ejercicio anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de julio de 2024 a los que se refiere el informe.

4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES.

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de julio, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos.

Se han realizado 1.271 traslados y 60 solicitudes de informe. 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 **360 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 234 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 105 traslados y la Delegación de Espacio Público 13, la Delegación de Comercio y Mercados 7 traslados y la Delegación de prevención y Extinción de Incendios 1 traslado.



Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **246 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 189 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 42, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 14 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **157 traslados**, siendo 131 de la Delegación de Parques y Jardines, 15 de la Delegación de Playas, 10 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 de la Delegación de Agricultura.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **130 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 77 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 34, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 17 y la de Delegación de Vivienda 2 traslados.

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

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **14 peticiones**, y dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 8 peticiones, la Delegación de Movilidad ha recibido 3 peticiones, y la Delegación de Comercio y Mercados 3 peticiones.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **10 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 7, la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 2 y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1 petición.

El **Área de Bienestar Social**, con **8 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

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:

- Delegación de Comercio y Mercados (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Mejora Climática (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- O. A. M. Fundación Deportiva Municipal (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Licencias de Actividades (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Movilidad (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 6 de 8 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 2 de 3 solicitudes).



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

- Delegación de Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Sociedad de la Información, Transparencia y S. de P.
- Agricultura.
- Delegación de Agricultura.
- Parques y Jardines.
- Comercio y Mercados.
- Delegación de Movilidad.
- Disciplina Urbanística.

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 (244).**
- Servicios de limpieza en vía pública (189).
- Servicios de jardinería (128).
- Vía pública reparación de deficiencias (121).
- Discrepancias con actuaciones municipales (110).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (89).

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó en el mes de abril, deja de utilizarse como Tema, pudiendo consultarse las peticiones enviadas a las diferentes entidades del sector público en las Tablas relativas a los envíos a Servicios (Tablas 5,6 y 7)

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.



En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- **Mayor actuación por parte de Policía Local (158)**
- Parques y jardines deficiencias (102)
- Deficiente limpieza en la vía pública (86)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servics. correspondientes (56)
- Bache en calzada (41)
- Alcantarillado (38)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (36)
- Plagas (34)
- Contenedores cambio de ubicación (30)
- Playas incidencias (27)
- Poda de árboles (26)
- Tardanza en resolución de expedientes (26)

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:

- **Campanar con 110 peticiones.**
- Quatre Carreres con 106 peticiones.
- Poblats Marítims con 83 peticiones.
- Pobles del Sud con 64 peticiones.
- Extramurs con 62 peticiones.
- Ciutat Vella con 60 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:

- **Campanar (Campanar) con 83 peticiones**
- Benimàmet (Poblats de l'Oest) con 48 peticiones.
- Malilla (Quatre carreres) con 35 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 35 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 33 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 32 peticiones.



ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe “Estadísticas de Peticiones” se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2024 son:

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110
Mayo	1.327
Junio	1.143
Julio	1.153

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 1/7/2024 a 31/7/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/07/2024 - 31/07/2024

Julio

Registradas por:	
APP	1.430
WEB	2.790

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	228
Ser. Jardineria - Res.APP	114
Ser. Jardineria - Desde Web	128
Ser. Jardineria - Res.Web	71
Ser. Movilidad - Desde APP	95
Ser. Movilidad - Res.APP	60
Ser. Movilidad - Desde Web	68
Ser. Movilidad - Res.Web	45
Ser. Sanidad - Desde APP	93
Ser. Sanidad - Res.APP	91
Ser. Sanidad - Desde Web	51
Ser. Sanidad - Res.Web	49
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	54
Ser. Alumbrado - Desde Web	25
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	592
Ser. Limpieza - Res.APP	384
Ser. Limpieza - Desde Web	2.484
Ser. Limpieza - Res.Web	1.771
Por email - Desde APP	323
Por email - Desde Web	23
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	8
Otros - Res.APP	7
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	9

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.300
Recogida de enseres - Res.Web	1.649

Total	4.220
Resueltas	2.671

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/07/2024 al 31/07/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	177	238	-25,63%
Sugerencia	901	936	-3,74%
Síndic	62	23	169,57%
Defensor	5	5	0,00%
Otras	8	1	700,00%
Total:	1.153	1.203	-4,16%

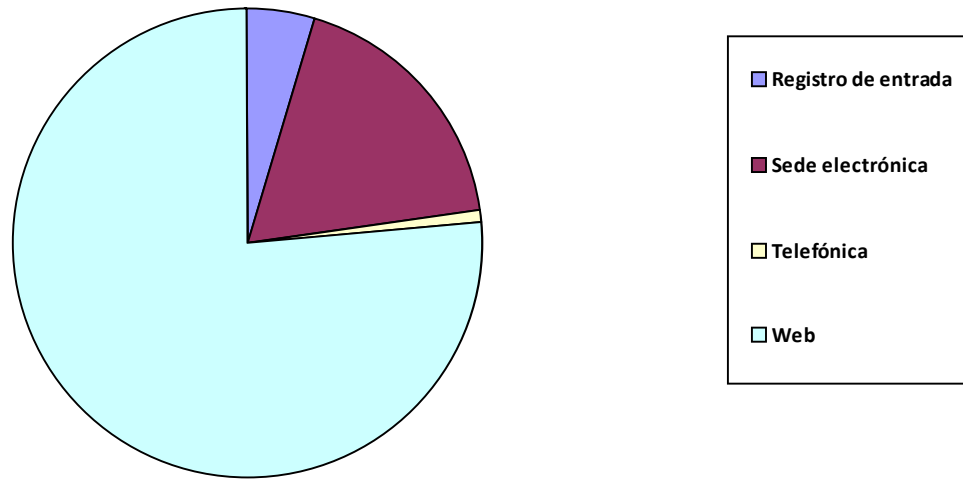
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	14	4	250,00%
Recomendación/Sugerencia	17	7	142,86%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	31	12	158,33%
Defensor			
Inicio	1	2	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	3	33,33%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	53	59	-10,17%
Sede electrónica	211	213	-,94%
Telefónica	9	2	350,00%
Web	880	929	-5,27%
Total:	1.153	1.203	-4,16%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Julio 1.153

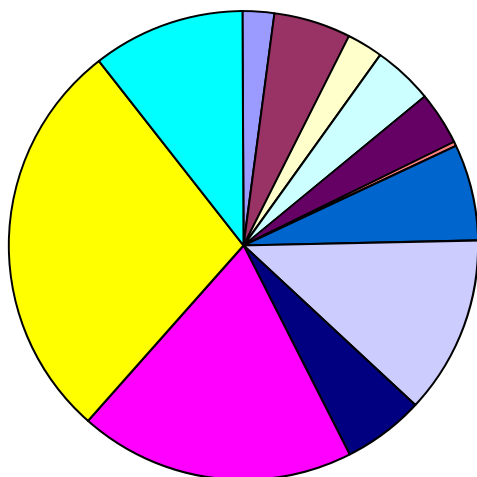
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	1.331	1271	60	52 (86,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	29	29	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	34	31	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	55	53	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	91	85	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	374	360	14	10 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	140	130	10	9 (90,0%)
Total de Envíos	1.331	1271	60	52 (86,7%)

Distribución por Áreas



■	ALCALDÍA
■	BIENESTAR SOCIAL
□	CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
□	FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
■	HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
■	OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
■	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	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	11	11	0	0 (-)

TURISMO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	69	61	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	21	18	3	3 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	9	9	0	0 (-)
FALLAS	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	3	3	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	15	13	2	2 (100,0%)
MAYORES	4	4	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	33	33	0	0 (-)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	12	12	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	17	16	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	91	85	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	3	1	2	2 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	133	131	2	2 (100,0%)
PLAYAS	15	15	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO	8	8	0	0 (-)

RECURSOS HUMANOS	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	45	42	3	2 (66,7%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	43	42	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	193	189	4	4 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	15	14	1	0 (0,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	10	7	3	2 (66,7%)
ESPACIO PÚBLICO	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD	108	105	3	2 (66,7%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	242	234	8	6 (75,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	79	77	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	41	34	7	6 (85,7%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	17	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	2	2	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	8	8	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	29	29	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				

IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	32	32	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	28	20	8	8 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	4	3	1	1 (100,0%)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	7	5	2	2 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	7	7	0	0 (-)
FALLAS				
DEL. FALLAS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	34	31	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	15	13	2	2 (100,0%)
MAYORES				
DEL. MAYORES	1	1	0	0 (-)
MAYORES	3	3	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	33	33	0	0 (-)
Subtotal de Área:	55	53	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				

HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	13	12	1	1 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS	3	3	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	2	2	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	11	11	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	3	0	0 (-)
EMT	15	15	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES	8	5	3	3 (100,0%)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	19	18	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	45	43	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	91	85	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	2	1	1	1 (100,0%)
DEL. AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)

DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	131	129	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	15	15	0	0 (-)
Subtotal de Área:	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	7	7	0	0 (-)
DEL. RECURSOS HUMANOS	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	44	41	3	2 (66,7%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	43	42	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	192	188	4	4 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA	1	1	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA	14	13	1	0 (0,0%)

	Subtotal de Área:	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS					
COMERCIO Y MERCADOS	5	3	2	2 (100,0%)	
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	5	4	1	0 (0,0%)	
ESPACIO PÚBLICO					
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)	
MOVILIDAD					
DEL. MOVILIDAD	1	0	1	1 (100,0%)	
MOVILIDAD	107	105	2	1 (50,0%)	
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA					
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)	
POLICÍA LOCAL	240	232	8	6 (75,0%)	
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS					
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal de Área:	374	360	14	10 (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	78	76	2	2 (100,0%)	
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES					
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	5	3	2	2 (100,0%)	
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	14	13	1	0 (0,0%)	
LICENCIAS URBANÍSTICAS	22	18	4	4 (100,0%)	
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	2	2	0	0 (-)	
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	6	6	0	0 (-)	
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)	
PLANEAMIENTO	6	6	0	0 (-)	
VIVIENDA					
VIVIENDA	2	2	0	0 (-)	
	Subtotal de Área:	140	130	10	9 (90,0%)

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
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	6	1	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	1	0	1	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	2	0	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
FUNDACIÓN LAS NAVES	0	3	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	1	1	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
DEL. AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
PERSONAL	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	2	0	1
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	3	1	0	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	0	0	0	0	1
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	2	0	0	0	0
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	0	0	0	0	1
DEL. MOVILIDAD	1	0	0	0	0
MOVILIDAD	0	1	0	0	1

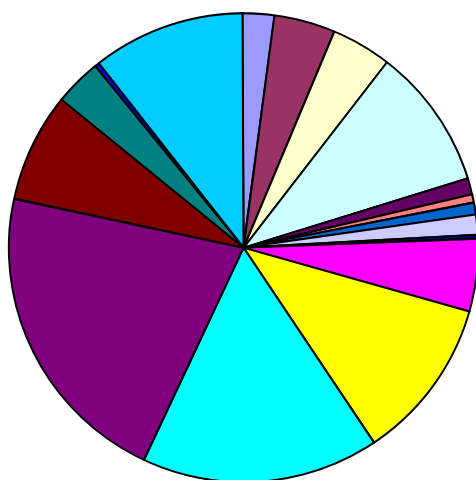
POLICÍA LOCAL	3	1	2	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	0	2	0	0
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	2	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	29	9	14	0	8

Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	25	13	92,31%
Atención Personal Municipal	49	27	81,48%
Contaminación acústica	49	52	-5,77%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	110	166	-33,73%
Distinto ámbito competencial	13	22	-40,91%
Eventos	7	8	-12,50%
Organismos autónomos	9	63	-85,71%
Otros	16	9	77,78%
Política lingüística	3	6	-50,00%
Señalización viaria	60	53	13,21%
Servicios de jardinería	128	118	8,47%
Servicios de limpieza en la vía pública	189	211	-10,43%
Servicios prestados en vía pública	244	175	39,43%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	89	84	5,95%
Tramitación administrativa	36	50	-28,00%
Tributación municipal y sanciones	5	7	-28,57%
Vía pública reparación de deficiencias	121	139	-12,95%

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	15
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	9

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	11
Centros deportivos	1
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	6
Gestión tributaria	1
Información y Registro	12
Otras	9
Padrón	6

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	21
Aviones	2
Botellón	3
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	4
Molestias servicios de limpieza	5
Obras privadas	3
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	8

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	9
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	56
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5

Horarios atención al público	1
Obras municipales	5
Obras no municipales	8
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	13
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	8
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	2

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	12

Eventos

Conciertos	3
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3

Organismos autónomos

EMT-incidencias	9
-----------------------	---

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	12

Política lingüística

Castellano	1
Valenciano	2

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	14
Carril bici	8
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	4
Señalización horizontal	18
Señalización vertical	12
Zona naranja	3

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	102
Poda de árboles	26

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	30
Contenedores deficiente estado	23
Deficiente limpieza en la vía pública	86
Excrementos animales domésticos	4
Recogida de enseres en la vía pública	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	17
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	1
Gorrillas	1
Indigentes	22
Mayor actuación por parte de Policía Local	158
Plagas	34
Playas incidencias	27
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	14
Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	18
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	1
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	12
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	36
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	10
Tardanza en resolución de expedientes	26

Tributación municipal y sanciones

Infracciones urbanísticas	1
Multas	1
Tributos IAE	1
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	38
Alumbrado	19
Bache en calzada	41
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	21
Supresión de barreras arquitectónicas	2

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	60	65	-7,69%
02. L'Eixample	43	43	0,00%
03. Extramurs	62	72	-13,89%
04. Campanar	110	39	182,05%
05. La Saïdia	40	53	-24,53%
06. El Pla del Real	24	39	-38,46%
07. L'Olivereta	35	50	-30,00%
08. Patraix	51	56	-8,93%
09. Jesús	37	43	-13,95%
10. Quatre Carreres	106	91	16,48%
11. Poblots Marítims	83	102	-18,63%
12. Camins al Grau	55	54	1,85%
13. Algirós	46	49	-6,12%
14. Benimaclet	18	22	-18,18%
15. Rascanya	33	47	-29,79%
16. Benicalap	48	38	26,32%
17. Pobles del Nord	10	11	-9,09%
18. Pobles de l'Oest	49	22	122,73%
19. Pobles del Sud	64	47	36,17%
En Dependencias Municipales	84	81	3,70%
No consta distrito	95	179	-46,93%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	2
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	12

1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	1
3.3. La Petxina	22
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	83
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	1

7.3. Tres Forques	8
7.4. La Fontsanta	4
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	28
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	28
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	5
13.3. L'Amistat	17
13.4. La Bega Baixa	11
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	7
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	13
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	8
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	48
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	9

19.4. El Saler	25
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	17
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	4
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	84
No consta distrito	
No consta barrio	95