AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2025

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

Período del 1 al 30 de abril 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 30 de abril de 2025**, se han recibido un total de **919 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/4/2024 a 30/4/2024).

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 (1/4/2024 a 30/4/2024).

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 abril 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 abril, 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 han realizado 1.130 traslados y 55 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 **341 traslados**, y dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 187 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 141 traslados, la Delegación de Espacio Público 8, la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 3 traslados 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 **175 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 149 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 25 y la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 1.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **139 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 101 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 25, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 9 y la de Delegación de Vivienda 4 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **99 traslados**, siendo 95 de la Delegación de Parques y Jardines, 3 de la Delegación de Playas y 1 de la Delegación de Agricultura

-**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 **22 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **7 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 4 y la Delegación de Movilidad ha recibido 3.

El Área de Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias, con **6 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 4 y, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 2.

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:

- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 3 de 5 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 3 de 4 solicitudes).

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

- Alcaldía.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Licencias Urbanísticas.
- 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 (192)
- Vía pública reparación de deficiencias (124)
- Servicios de limpieza en vía pública (123)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (88)
- Señalización Viaria (71).
- Servicios de jardinería (71)
- Discrepancias con actuaciones municipales (70)

En cuanto al tema de "Organismos Autónomos" se ha optado por intentar no utilizarlo ya que más que un tema, estos organismos están dados de alta como servicio destinatario y aparecen en las Tablas relativas a servicios (5,6 y 7)

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

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

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

- Mayor actuación por parte de la Policía Local (96).
- Bache en calzada (60).
- Tardanza en resolución de expedientes (50).
- Parques y Jardines deficiencias (49).
- Indigentes (48).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (39).
- Deficiente limpieza en la vía pública (39).
- Plagas (36).

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 86 peticiones

- Ciutat Vella con 63 peticiones.

- Poblats Marítims con 59 peticiones.

- Extramurs con 52 peticiones.

- L'Olivereta con 51 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 40 peticiones.
- Nou Moles (L'Olivereta) con 34 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 28 peticiones.
- Mestalla (El Pla del Real) con 27 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
Marzo	1.193
Abril	919

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 1/04/2025 a 30/04/2025. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

Fechas: 01/04/2025 - 30/04/2025

	ABRIL
Registradas por:	
APP	1.384
WEB	2.342

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	236
Ser. Jardineria - Res.APP	85
Ser. Jardineria - Desde Web	77
Ser. Jardineria - Res.Web	40
Ser. Movilidad - Desde APP	113
Ser. Movilidad - Res.APP	65
Ser. Movilidad - Desde Web	26
Ser. Movilidad - Res.Web	10
Ser. Sanidad - Desde APP	50
Ser. Sanidad - Res.APP	50
Ser. Sanidad - Desde Web	38
Ser. Sanidad - Res.Web	38
Ser. Alumbrado - Desde APP	114
Ser. Alumbrado - Res.APP	60
Ser. Alumbrado - Desde Web	45
Ser. Alumbrado - Res.Web	21
Ser. Limpieza - Desde APP	492
Ser. Limpieza - Res.APP	318
Ser. Limpieza - Desde Web	2.120
Ser. Limpieza - Res.Web	1.510
Por email - Desde APP	336
Por email - Desde Web	34
Teléfono 010 - Desde APP	26
Teléfono 010 - Res.APP	9
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	17
Otros - Res.APP	1
Otros - Desde Web	2
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.977
Recogida de enseres - Res.Web	1.436

Total	3.726
Resueltas	2.207

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/04/2025 al 30/04/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	196	185	5,95%
Sugerencia	664	855	-22,34%
Síndic	50	60	-16,67%
Defensor	6	5	20,00%
Otras	3	5	-40,00%
Total:	919	1.110	-17,21%

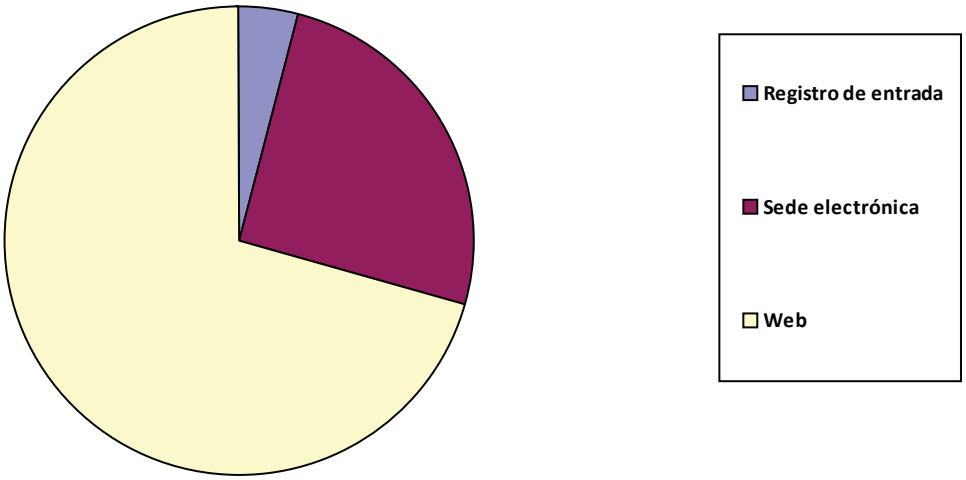
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	18	23	-21,74%
Recomendación/Sugerencia	14	15	-6,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	22	-18,18%
Defensor			
Inicio	4	4	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	2	1	100,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	39	49	-20,41%
Sede electrónica	232	223	4,04%
Telefónica	0	2	-100,00%
Web	648	836	-22,49%
Total:	919	1.110	-17,21%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Abril	919

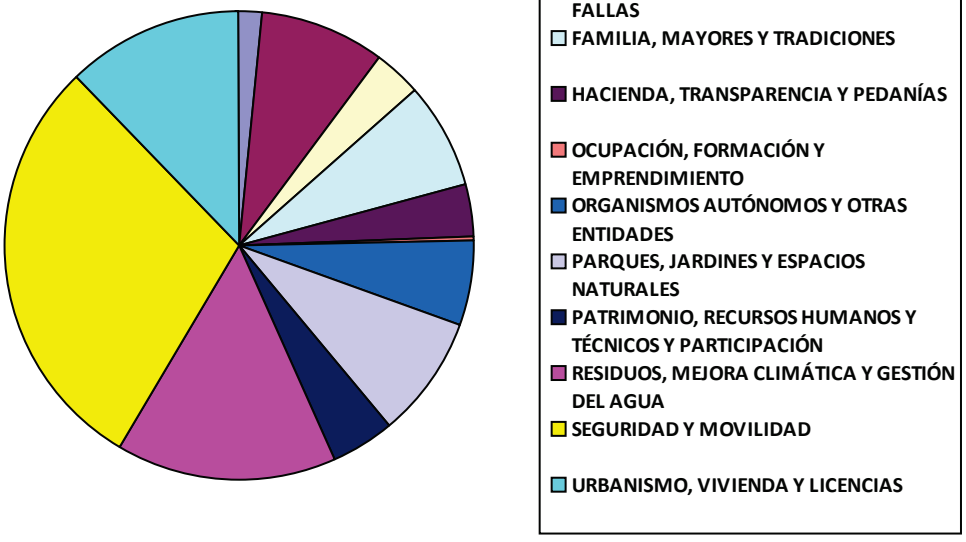
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	1.185	1130	55	52 (94,5%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	103	81	22	22 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	39	37	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	84	84	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	45	41	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	71	68	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	99	99	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	50	45	5	5 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	180	175	5	3 (60,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	348	341	7	6 (85,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	145	139	6	6 (100,0%)
Total de Envíos	1.185	1130	55	52 (94,5%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	15	14	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	5	5	0	0 (-)

BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES	103	81	22	22 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	20	19	1	1 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	12	12	0	0 (-)
FALLAS	6	5	1	1 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	19	19	0	0 (-)
MAYORES	2	2	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	62	62	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	11	11	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	34	30	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	71	68	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	95	95	0	0 (-)
PLAYAS	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	3	2	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO	8	8	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	27	25	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	25	25	0	0 (-)

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	154	149	5	3 (60,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	1	1	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	8	8	0	0 (-)
MOVILIDAD	144	141	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	191	187	4	3 (75,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	3	3	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	101	101	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	29	25	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	11	9	2	2 (100,0%)
VIVIENDA	4	4	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	9	8	1	1 (100,0%)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	5	5	0	0 (-)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	19	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	52	46	6	6 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	38	25	13	13 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	13	10	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	103	81	22	22 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				

ACCIÓN CULTURAL	13	13	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	12	12	0	0 (-)
FALLAS				
DEL. FALLAS	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	39	37	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	19	19	0	0 (-)
MAYORES				
DEL. MAYORES	1	1	0	0 (-)
MAYORES	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	62	62	0	0 (-)
Subtotal de Área:	84	84	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	4	4	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	4	4	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	3	3	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	26	23	3	3 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	45	41	4	4 (100,0%)
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	4	2	2	2 (100,0%)
EMIVASA	3	3	0	0 (-)
EMT	14	14	0	0 (-)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	21	20	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	2	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	25	25	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	71	68	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	95	95	0	0 (-)
PLAYAS				
PLAYAS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	99	99	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	5	5	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS	1	1	0	0 (-)
SALUD LABORAL	1	1	0	0 (-)

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	26	24	2	2 (100,0%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	50	45	5	5 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	25	25	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	153	148	5	3 (60,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	180	175	5	3 (60,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	2	2	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	8	8	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	144	141	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	190	186	4	3 (75,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	348	341	7	6 (85,7%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	101	101	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	6	6	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	7	6	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	16	13	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				

DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	5	5	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	2	1	1	1 (100,0%)
VIVIENDA				
VIVIENDA	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	145	139	6	6 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

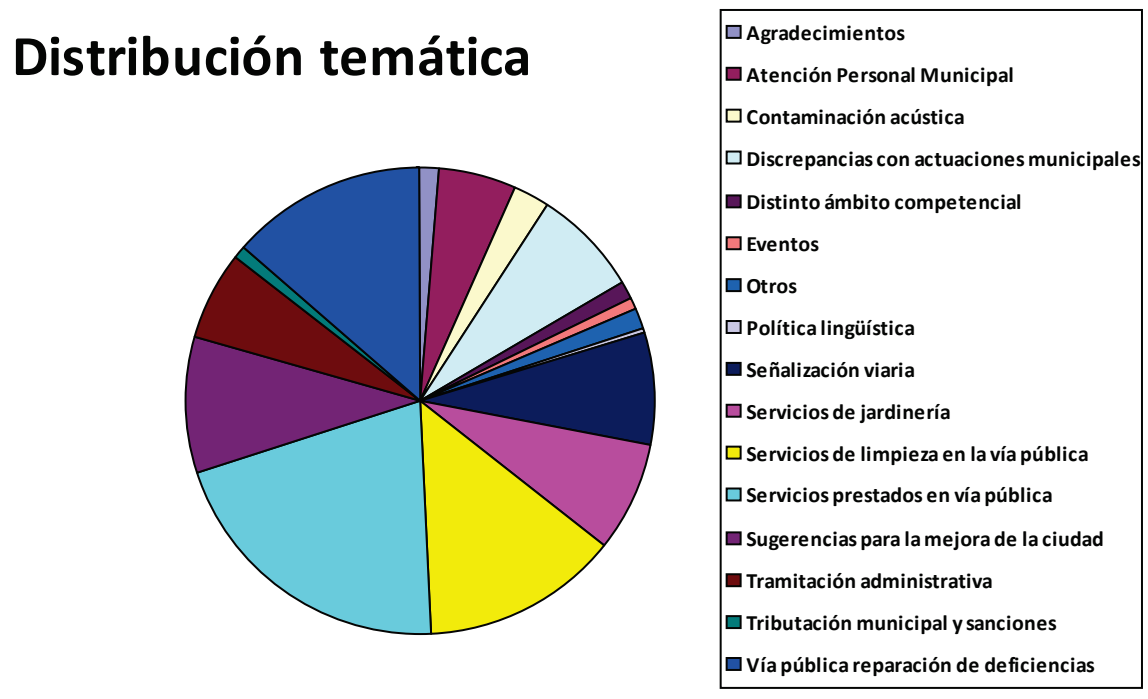
	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ALCALDÍA	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	4	1	1	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	10	3	0	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES	0	2	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	0	0	0
DEL. FALLAS	0	1	0	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS					
REGISTRO Y POBLACIÓN	2	0	1	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	2	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	1	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	1	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	0	1	0	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	3	0	2

SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	0	1	2	0	0
POLICÍA LOCAL	1	1	1	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	3	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
PROYECTOS URBANOS	1	0	0	0	0
Total de Envíos	24	13	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	13	44	-70,45%
Atención Personal Municipal	47	38	23,68%
Contaminación acústica	24	91	-73,63%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	70	81	-13,58%
Distinto ámbito competencial	10	12	-16,67%
Eventos	7	11	-36,36%
Organismos autónomos	0	2	-100,00%
Otros	14	29	-51,72%
Política lingüística	1	10	-90,00%
Señalización viaria	71	79	-10,13%
Servicios de jardinería	71	107	-33,64%
Servicios de limpieza en la vía pública	123	153	-19,61%
Servicios prestados en vía pública	192	131	46,56%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	88	127	-30,71%
Tramitación administrativa	56	43	30,23%
Tributación municipal y sanciones	8	11	-27,27%
Vía pública reparación de deficiencias	124	141	-12,06%



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	11
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	1

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	7
Atención personal de Servicios Sociales	4
Centros deportivos	1
Centros educativos	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Información y Registro	9
Otras	4
Padrón	16

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	11
Botellón	3
Entre particulares vecinales	2
Molestias servicios de limpieza	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	4

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	2
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	39
Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Obras no municipales	6
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	9
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	4

Subvenciones o ayudas	1
Distinto ámbito competencial	
Otra administración o institución	10
Eventos	
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	3
Otros	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	13
Otros	1
Política lingüística	
Castellano	1
Señalización viaria	
Bolardos y maceteros	20
Carril bici	4
Semáforos	5
Señalización horizontal	28
Señalización vertical	13
Zona naranja	1
Servicios de jardinería	
Parques y jardines deficiencias	49
Poda de árboles	22
Servicios de limpieza en la vía pública	
Contenedores cambio de ubicación	27
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	39
Excrementos animales domésticos	9
Recogida de enseres en la vía pública	1
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	13

Sugerencias para la limpieza en la vía pública	16
Vehículos abandonados	7

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	3
Gorrillas	4
Indigentes	48
Mayor actuación por parte de Policía Local	96
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	36
Playas incidencias	1
Valenbisi	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	11
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	2
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	24
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	25
Sugerencias sobre denominación de calles	4
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	6
Tardanza en resolución de expedientes	50

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Tributos IBI	5
Tributos IVTM	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	19
Alumbrado	11
Bache en calzada	60
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	28
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	5

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	63	55	14,55%
02. L'Eixample	32	56	-42,86%
03. Extramurs	52	79	-34,18%
04. Campanar	46	29	58,62%
05. La Saïdia	39	31	25,81%
06. El Pla del Real	39	29	34,48%
07. L'Olivereta	51	41	24,39%
08. Patraix	42	51	-17,65%
09. Jesús	36	28	28,57%
10. Quatre Carreres	86	79	8,86%
11. Poblats Marítims	59	74	-20,27%
12. Camins al Grau	42	89	-52,81%
13. Algirós	23	28	-17,86%
14. Benimaclet	23	21	9,52%
15. Rascanya	27	42	-35,71%
16. Benicalap	27	41	-34,15%
17. Pobles del Nord	5	9	-44,44%
18. Pobles de l'Oest	2	36	-94,44%
19. Pobles del Sud	30	29	3,45%
En Dependencias Municipales	95	102	-6,86%
No consta distrito	100	161	-37,89%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	19

1.4. El Pilar 9

1.5. El Mercat 2

1.6. Sant Francesc 22

02. L'Eixample

2.1. Russafa 13

2.2. El Pla del Remei 11

2.3. Gran Via 8

03. Extramurs

3.1. El Botànic 10

3.2. La Roqueta 10

3.3. La Petxina 15

3.4. Arrancapins 17

04. Campanar

4.1. Campanar 21

4.2. Les Tendetes 6

4.3. El Calvari 1

4.4. Sant Pau 18

05. La Saïdia

5.1. Marxalenes 10

5.2. Morvedre 17

5.3. Trinitat 9

5.5. Sant Antoni 3

06. El Pla del Real

6.1. Exposició 7

6.2. Mestalla 27

6.3. Jaume Roig 2

6.4. Ciutat Universitària 3

07. L'Olivereta

7.1. Nou Moles 34

7.2. Soternes 5

7.3. Tres Forques 6

7.4. La Fontsanta 4

7.5. La Llum 2

08. Patraix

8.1. Patraix 13

8.2. Sant Isidre 13

8.3. Vara de Quart 2

8.4. Safranar 10

8.5. Favara 4

09. Jesús

9.1. La Raiosa 10

9.2. L'Hort de Senabre 6

9.4. Sant Marcel·lí 5

9.5. Camí Real 15

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet 13

10.2. En Corts 11

10.3. Malilla 40

10.4. Fonteta de Sant Lluís 4

10.5. Na Rovella 1

10.6. La Punta 9

10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències 8

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau 5

11.2. El Cabanyal-el Canyamelar 20

11.3. La Malva-rosa 28

11.4. Beteró 2

11.5. Natzaret 4

12. Camins al Grau

12.1. Aiora 16

12.2. Albors 9

12.3. La Creu del Grau 10

12.4. Camí Fondo 3

12.5. Penya-roja 4

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda 3

13.2. Ciutat Jardí 7

13.3. L'Amistat 8

13.4. La Bega Baixa 4

13.5. La Carrasca 1

14. Benimaclet

14.1. Benimaclet 22

14.2. Camí de Vera 1

15. Rascanya

15.1. Orriols 8

15.2. Torrefiel 17

15.3. Sant Llorenç 2

16. Benicalap

16.1. Benicalap 22

16.2. Ciutat Fallera 5

17. Pobles del Nord

17.2. Poble Nou 1

17.5. Mauella 2

17.6. Massarrojos 2

18. Pobles de l'Oest

18.1. Benimàmet 1

18.2. Beniferri 1

19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo 3

19.2. El Castellar-l'Oliverar 11

19.3. Pinedo 3

19.7. La Torre 4

19.8. Faitanar	9
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	95
No consta distrito	
No consta barrio	100