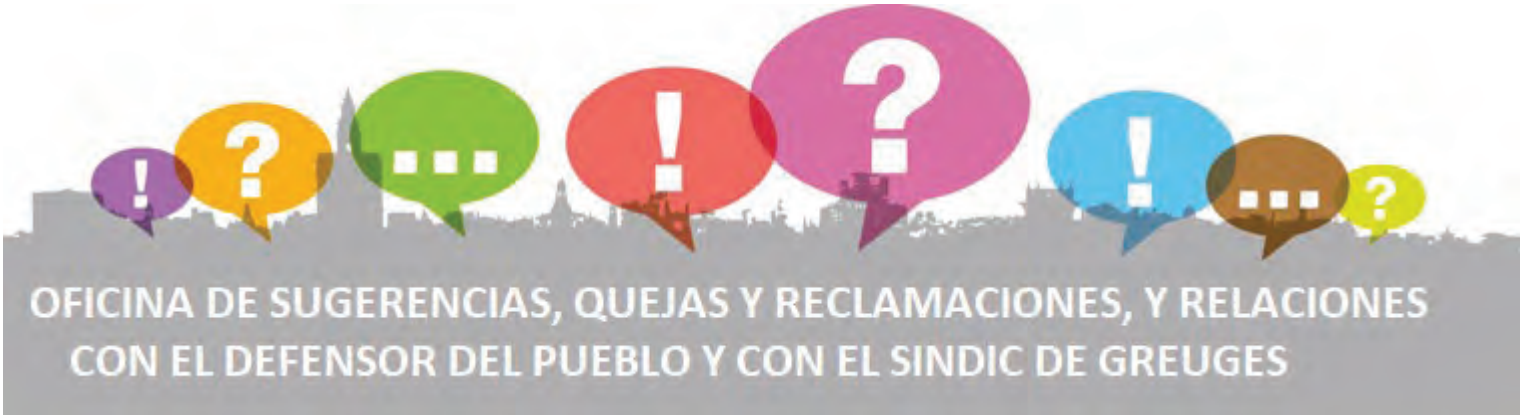
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE MAYO DE 2025



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

Período del 1 al 31 de mayo 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 31 de mayo de 2025**, se han recibido un total de **821 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/5/2024 a 31/5/2024).

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 (1/5/2024 a 31/5/2024).

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.

A la vista del descenso de -52,30% de las peticiones por entrada WEB que coincidió en el tiempo con los problemas técnicos que presentó el buzón de sugerencias y que impidió la correcta recepción de las sugerencias durante el mes de mayo, se solicitó informe al Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación con la finalidad de incluir una explicación en este Informe Mensual, sobre las causas que han originado este descenso anormal únicamente en las sugerencias web.

En respuesta a esta solicitud el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación informa:

PRIMERO.- A finales del mes de abril, coincidiendo con un fin de semana largo (3 días) el SerTIC había planificado el cambio de la versión del software de la web municipal Liferay DXP, para pasar de la versión 7.3 a la versión 7.4.

SEGUNDO.- Aparentemente, el cambio fue bien para la mayoría de funcionalidades de la web, pero durante el mes de mayo se detectó un problema que, en ocasiones, impedía grabar en el servidor los datos que el ciudadano había rellenado en algunos formularios, y en concreto, en el formulario utilizado para la presentación de sugerencias, solicitudes de información y de incidencias en la vía pública.

Dada la complejidad técnica de la arquitectura tecnológica que da soporte a los sistemas municipales, en concreto a todo lo relacionado con la web, durante las primeras semanas de mayo se estuvieron realizando varios ajustes con el fin de subsanar el mal funcionamiento anteriormente comentado.

Cuando parecía que ya estaba solucionado aparecía otra casuística que provocaba el error, y hasta que el SerTIC dio con el origen del problema pasaron varias semanas en las cuales la entrada de comunicaciones de los ciudadanos fue irregular.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

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

Se ha realizado 802 traslados y 52 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 **199 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 128 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 64 traslados y la Delegación de Espacio Público 4, la Delegación de Comercio y Mercados 2 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 **125 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 105 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 16, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 3 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Bienestar Social** con **91 traslados**, dentro de ella la Delegación de Servicios Sociales ha recibido 87 traslados, la Delegación de Mayores 3 y la delegación de Igualdad 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **88 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 45 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 25, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 17 y la de Delegación de Vivienda 1 traslado.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con 81 **traslados**, siendo 79 de la Delegación de Parques y Jardines, 1 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 **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Servicios Sociales ha recibido 14 y la Delegación de Mayores 1 petición.

El Área de Área de Urbanismo y Licencias, con **12 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 9, la Delegación de Vivienda 2 y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1.

El **Área de Seguridad y Movilidad** con **8 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 4, la Delegación de Movilidad ha recibido 3 y la Delegación de Comercios y Mercados ha recibido 1 petición.

El **Área de Recursos Humanos y Técnicos** con **7 peticiones de informes**, dentro de ella la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 4, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos ha recibido 2 y la Delegación de Responsabilidad Patrimonial 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 2 de 4 solicitudes).

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

- S. de Alcaldía.
- S. de Atención Especializada.
- S. de Educación.
- S. de Parques y Jardines.
- S. de Gestión Tributaria Específica-Catastral.
- S. de Acceso al Empleo Público y Carrera P.
- S. de Responsabilidad Patrimonial.
- S. de Licencias Urbanísticas.
- S. de Vivienda.

Cabe mencionar al Servicio de Atención Primaria, que pese a ser el Servicio que más informes contesta, solamente uno de ellos ha llegado en el plazo superior a 10 días.

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 (160).**
- Servicios de limpieza en vía pública (113).
- Discrepancias con actuaciones municipales (89).
- Servicios de jardinería (76).
- Vía pública reparación de deficiencias (70).
- Tramitación Administrativa (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 (78).

- Tardanza en resolución de expedientes (57).
- Parques y Jardines deficiencias (50).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (46).
- Plagas (41).
- Indigentes (33).
- Contenedores cambio de ubicación (32).
- Deficiente limpieza en la vía pública (31).

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 88 peticiones.

- Quatre Carreres con 60 peticiones.
- Extramurs con 48 peticiones.
- L'Olivereta con 43 peticiones.
- Benicalap con 39 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:

- **La Malva-rosa (Poblats Maritims) con 48 peticiones.**
- Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 21 peticiones.
- Ciudad Jardin (Algirós) con 19 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 18 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 18 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	920
Mayo	821

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 1/5/2025 a 31/5/2025. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

Fechas: 01/05/2025 - 31/05/2025

	Mayo
Registradas por:	
APP	1.673
WEB	1.790

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	330
Ser. Jardineria - Res.APP	144
Ser. Jardineria - Desde Web	120
Ser. Jardineria - Res.Web	65
Ser. Movilidad - Desde APP	116
Ser. Movilidad - Res.APP	57
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	19
Ser. Sanidad - Desde APP	82
Ser. Sanidad - Res.APP	66
Ser. Sanidad - Desde Web	40
Ser. Sanidad - Res.Web	31
Ser. Alumbrado - Desde APP	104
Ser. Alumbrado - Res.APP	47
Ser. Alumbrado - Desde Web	38
Ser. Alumbrado - Res.Web	21
Ser. Limpieza - Desde APP	557
Ser. Limpieza - Res.APP	347
Ser. Limpieza - Desde Web	1.517
Ser. Limpieza - Res.Web	1.093
Por email - Desde APP	411
Por email - Desde Web	33
Teléfono 010 - Desde APP	30
Teléfono 010 - Res.APP	4
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	43
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.391
Recogida de enseres - Res.Web	1.020

Total	3.463
Resueltas	1.894

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/05/2025 al 31/05/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	267	246	8,54%
Sugerencia	479	1.011	-52,62%
Síndic	60	59	1,69%
Defensor	9	8	12,50%
Otras	6	3	100,00%
Total:	821	1.327	-38,13%

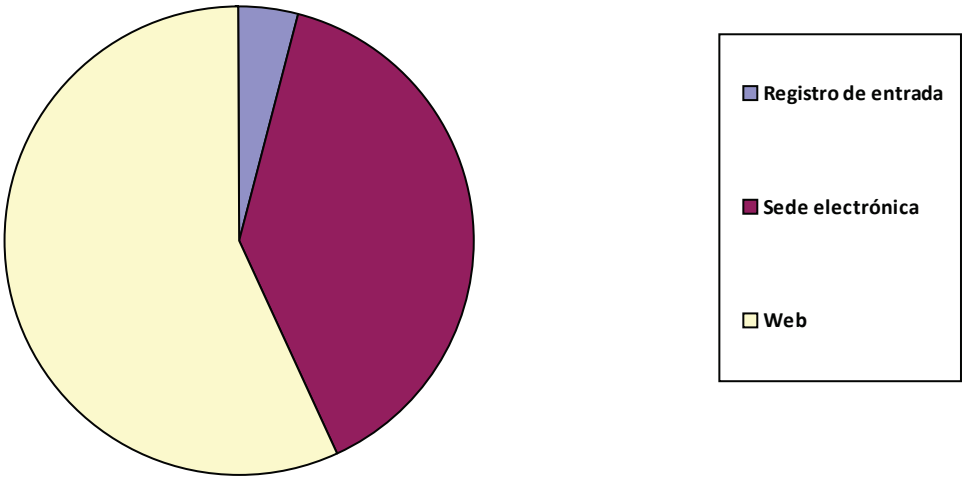
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	24	27	-11,11%
Recomendación/Sugerencia	12	13	-7,69%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	24	19	26,32%
Defensor			
Inicio	6	3	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	5	-40,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	35	49	-28,57%
Sede electrónica	319	291	9,62%
Telefónica	0	8	-100,00%
Web	467	979	-52,30%
Total:	821	1.327	-38,13%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

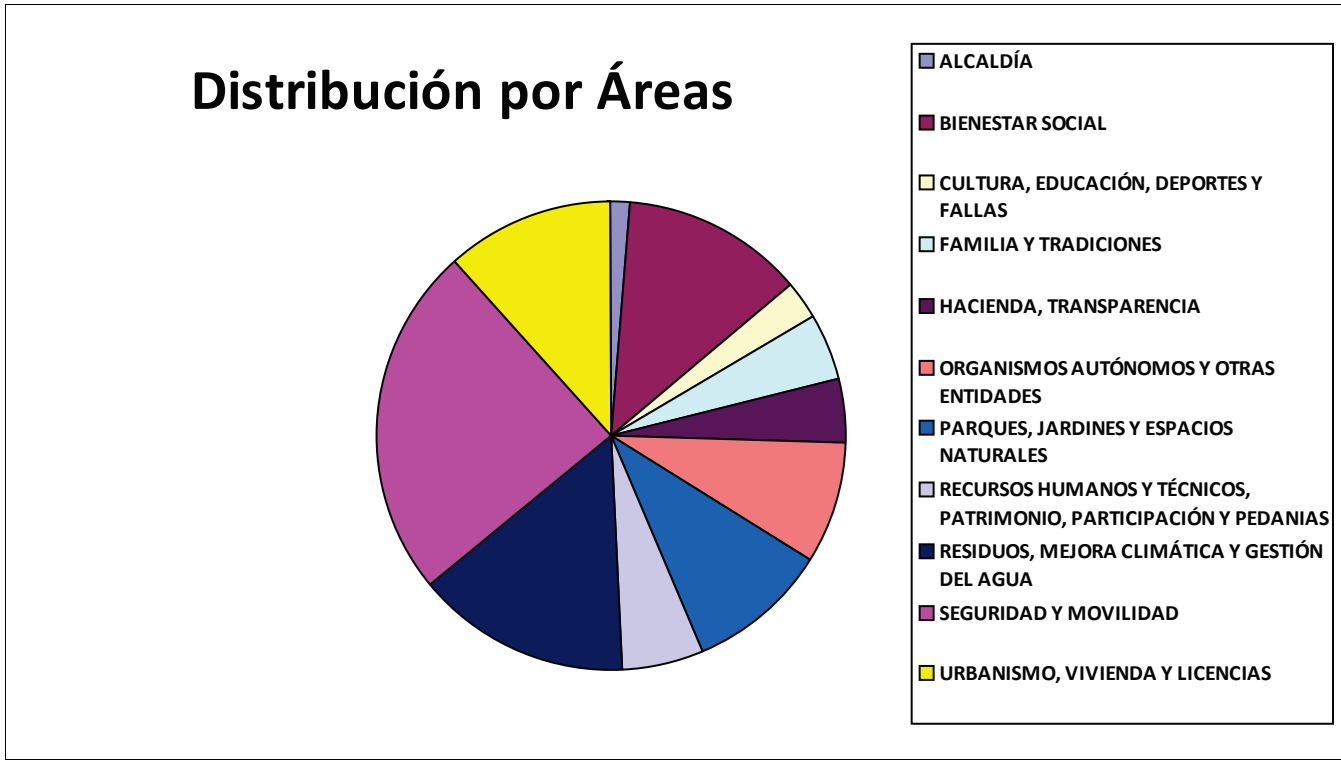
Mayo	821

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Mayo	855	802	52	50 (96,2%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	12	10	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	25	24	1	1 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES	38	37	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	71	71	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICIPACI	48	41	7	7 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	100	88	12	12 (100,0%)
Total de Envíos	855	802	52	50 (96,2%)



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	10	9	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	2	1	1	1 (100,0%)

BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
MAYORES	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	101	87	14	14 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C	15	15	0	0 (-)
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)
FALLAS	1	1	0	0 (-)
FAMILIA Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	6	5	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	30	30	0	0 (-)
HACIENDA, TRANSPARENCIA				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	8	7	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	30	28	2	2 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	71	71	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	80	79	1	1 (100,0%)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTI				
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANIAS	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS	10	6	4	4 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	27	25	2	2 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)

CICLO INTEGRAL DEL AGUA	16	16	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	107	105	2	2 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	3	3	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	4	4	0	0 (-)
MOVILIDAD	67	64	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	133	128	4	2 (50,0%)
PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PROTE	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	45	45	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	34	25	9	9 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	17	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	3	1	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	8	7	1	1 (100,0%)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	1	1	0	0 (-)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	12	10	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
MAYORES				
MAYORES	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	41	40	1	1 (100,0%)

ATENCIÓN PRIMARIA	41	30	11	11 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	3	0	0 (-)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	16	14	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	1	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	4	4	0	0 (-)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	2	2	0	0 (-)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
FALLAS				
DEL. FALLAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	24	1	1 (100,0%)
FAMILIA Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	6	5	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	30	30	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	37	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TESORERÍA	2	2	0	0 (-)

TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	2	2	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	26	24	2	2 (100,0%)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	9	9	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	36	36	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	71	71	0	0 (-)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	79	78	1	1 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, PARTICI				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
DEL. CONTROL ADMINISTRATIVO	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, ACCIÓN VECINAL Y PEDANIAS				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	4	2	2	2 (100,0%)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL				
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	20	20	0	0 (-)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	48	41	7	7 (100,0%)
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	16	16	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	3	3	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	104	102	2	2 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	4	4	0	0 (-)
MOVILIDAD				
MOVILIDAD	67	64	3	3 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL	132	127	4	2 (50,0%)
PREVENCIÓN, EXTINCIÓN DE INCENDIOS Y PROTECCIÓ				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				

OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	45	45	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	8	8	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	13	6	7	7 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	13	11	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	2	2	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	4	4	0	0 (-)
VIVIENDA				
DEL. VIVIENDA	1	0	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	100	88	12	12 (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
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIG	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
MAYORES	0	0	1	0	0
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	1	0	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	10	1	0	0	0
DEL. SERVICIOS SOCIALES	1	1	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
FAMILIA Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	1	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA					
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0

REGISTRO Y POBLACIÓN	0	2	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	1	0	0	0	0
RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS, PATRIMONIO, P					
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	0	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	2	0	0
PERSONAL	0	0	1	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	0	2	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	0	1	0	0	0
MOVILIDAD	1	1	1	0	0
POLICÍA LOCAL	0	1	1	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	2	0	5	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
DEL. VIVIENDA	0	0	1	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	25	10	15	0	2

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	16	38	-57,89%
Atención Personal Municipal	50	54	-7,41%
Contaminación acústica	48	109	-55,96%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	89	87	2,30%
Distinto ámbito competencial	10	16	-37,50%
Eventos	0	13	-100,00%
Organismos autónomos	3	9	-66,67%
Otros	8	15	-46,67%
Política lingüística	2	6	-66,67%
Señalización viaria	53	77	-31,17%
Servicios de jardinería	76	120	-36,67%
Servicios de limpieza en la vía pública	113	221	-48,87%
Servicios prestados en vía pública	160	157	1,91%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	54	187	-71,12%
Tramitación administrativa	65	45	44,44%
Tributación municipal y sanciones	4	14	-71,43%
Vía pública reparación de deficiencias	70	159	-55,97%

9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	9
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	5
Atención personal de Servicios Sociales	5
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	11
Información y Registro	6
Otras	5
Padrón	17

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	29
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	8
Obras privadas	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	2

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Horarios atención al público	3
Obras municipales	1

Obras no municipales	4
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	13
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	3
Subvenciones o ayudas	5
Distinto ámbito competencial	
Otra administración o institución	10
Organismos autónomos	
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	1
Universidad Popular	2
Otros	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	7
Otros	1
Política lingüística	
Castellano	1
Valenciano	1
Señalización viaria	
Bolardos y maceteros	11
Carril bici	11
Semáforos	7
Señalización horizontal	16
Señalización vertical	7
Zona naranja	1
Servicios de jardinería	
Parques y jardines deficiencias	50
Poda de árboles	26
Servicios de limpieza en la vía pública	
Contenedores cambio de ubicación	32
Contenedores deficiente estado	9

Deficiente limpieza en la vía pública	31
Excrementos animales domésticos	1
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	15
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	13
Vehículos abandonados	6

Servicios prestados en vía pública

Gorrillas	4
Indigentes	33
Mayor actuación por parte de Policía Local	78
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	41
Playas incidencias	1
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	3
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	7
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Sede electrónica	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	16
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	8
Tardanza en resolución de expedientes	57

Tributación municipal y sanciones

Multas	3
Tributos IBI	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	10
Alumbrado	12
Bache en calzada	25
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	17
Supresión de barreras arquitectónicas	6

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	35	93	-62,37%
02. L'Eixample	34	47	-27,66%
03. Extramurs	48	73	-34,25%
04. Campanar	24	55	-56,36%
05. La Saïdia	34	52	-34,62%
06. El Pla del Real	23	45	-48,89%
07. L'Olivereta	43	54	-20,37%
08. Patraix	38	46	-17,39%
09. Jesús	37	48	-22,92%
10. Quatre Carreres	60	93	-35,48%
11. Poblats Marítims	88	69	27,54%
12. Camins al Grau	36	134	-73,13%
13. Algirós	37	38	-2,63%
14. Benimaclet	22	41	-46,34%
15. Rascanya	13	43	-69,77%
16. Benicalap	39	39	0,00%
17. Pobles del Nord	5	12	-58,33%
18. Pobles de l'Oest	7	20	-65,00%
19. Pobles del Sud	26	30	-13,33%
20. Fora de València	1	0	#¡Div/0!
En Dependencias Municipales	109	112	-2,68%
No consta distrito	62	183	-66,12%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	2

1.3. El Carme 14

1.4. El Pilar 3

1.5. El Mercat 7

1.6. Sant Francesc 3

02. L'Eixample

2.1. Russafa 15

2.2. El Pla del Remei 2

2.3. Gran Via 17

03. Extramurs

3.1. El Botànic 4

3.2. La Roqueta 11

3.3. La Petxina 16

3.4. Arrancapins 17

04. Campanar

4.1. Campanar 6

4.2. Les Tendetes 2

4.3. El Calvari 2

4.4. Sant Pau 14

05. La Saïdia

5.1. Marxalenes 7

5.2. Morvedre 11

5.3. Trinitat 9

5.4. Tormos 5

5.5. Sant Antoni 2

06. El Pla del Real

6.1. Exposició 5

6.2. Mestalla 15

6.3. Jaume Roig 1

6.4. Ciutat Universitària 2

07. L'Olivereta

7.1. Nou Moles 16

7.2. Soternes 5

7.3. Tres Forques 10

7.4. La Fontsanta 2

7.5. La Llum 10

08. Patraix

8.1. Patraix 18

8.2. Sant Isidre 3

8.3. Vara de Quart 4

8.4. Safranar 10

8.5. Favara 3

09. Jesús

9.1. La Raiosa 6

9.2. L'Hort de Senabre 10

9.3. La Creu Coberta 8

9.4. Sant Marcel·lí 6

9.5. Camí Real 7

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet 8

10.2. En Corts 8

10.3. Malilla 21

10.5. Na Rovella 9

10.6. La Punta 6

10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències 8

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau 16

11.2. El Cabanyal-el Canyamelar 13

11.3. La Malva-rosa 48

11.4. Beteró 3

11.5. Natzaret 8

12. Camins al Grau

12.1. Aiora 12

12.2. Albors	12
12.3. La Creu del Grau	2
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	19
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	9
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	12
17. Pobles del Nord	
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	8
19.3. Pinedo	8

19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	109
No consta distrito	
No consta barrio	62