



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE MARZO DE 2025



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 marzo 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 marzo de 2025**, se han recibido un total de **1.193 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/3/2024 a 31/3/2024).

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 (1/3/2024 a 31/3/2024).

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 marzo 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 marzo, 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 1.248 traslados y se han solicitado 43 informes.

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 **311 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 188 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 97 traslados, la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 14 traslados, la Delegación de Espacio Público 9 y la Delegación de Comercios y Mercados 3 traslados.

El **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **215 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 180 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 31, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 3 y La Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1 traslado.



El **Área de Familia, Mayores y Tradiciones** con **157 traslados**, siendo 116 de la Delegación de Fiestas y Tradiciones, 38 de la Delegación de Sanidad y Consumo, 2 de la Delegación de Familia, Juventud e Infancia y 1 de la Delegación de Mayores.

El **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **155 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 105 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 28, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 19 y la de Delegación de Vivienda 3 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **112 traslados**, siendo 107 de la Delegación de Parques y Jardines, 3 de la Delegación de Agricultura, 1 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 de la Delegación de Playas.

-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, Vivienda y Licencias**, con **13 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 8, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 3 y la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 2.

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

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:

- Fiestas y Tradiciones (ha contestado 0 de 1 solicitud).

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

- Secretaria General.
- Atención Primaria.
- Acción Cultural.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- Delegación de Deportes.
- Mayores.
- Sanidad y Consumo.
- Parques y Jardines.
- Responsabilidad Patrimonial.
- Salud Laboral.
- Licencias Urbanísticas.



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 (197).
- Servicios de limpieza en vía pública (171).
- Vía pública reparación de deficiencias (169).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (98).
- Discrepancias con actuaciones municipales (97).
- Eventos (91).
- Servicios de jardinería (86).

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 (105).
- Fallas (87).
- Bache en calzada (80).
- Parques y Jardines deficiencias (72).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (61).
- Contenedores cambio de ubicación (45).
- Plagas (41).

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 133 peticiones.
- Patraix con 87 peticiones.
- Poblots Marítims con 79 peticiones.
- Extramurs con 78 peticiones.
- L'Eixample con 76 peticiones.
- Jesús con 61 peticiones.
- Camins al Grau con 54 peticiones.
- Ciutat Vella con 50 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 61 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 47 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 35 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblots Marítims) con 32 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 32 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 30 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

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 1/03/2025 a 31/03/2025. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Fechas: 01/03/2025 - 31/03/2025

Marzo

Registradas por:

APP	1.495
WEB	1.763

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	167
Ser. Jardineria - Res.APP	77
Ser. Jardineria - Desde Web	69
Ser. Jardineria - Res.Web	41
Ser. Movilidad - Desde APP	88
Ser. Movilidad - Res.APP	57
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	15
Ser. Sanidad - Desde APP	71
Ser. Sanidad - Res.APP	58
Ser. Sanidad - Desde Web	24
Ser. Sanidad - Res.Web	13
Ser. Alumbrado - Desde APP	146
Ser. Alumbrado - Res.APP	82
Ser. Alumbrado - Desde Web	81
Ser. Alumbrado - Res.Web	45
Ser. Limpieza - Desde APP	572
Ser. Limpieza - Res.APP	332
Ser. Limpieza - Desde Web	1.534
Ser. Limpieza - Res.Web	1.026
Por email - Desde APP	407
Por email - Desde Web	23
Teléfono 010 - Desde APP	35
Teléfono 010 - Res.APP	14
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	9
Otros - Res.APP	2
Otros - Desde Web	7
Otros - Res.Web	1

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.399
Recogida de enseres - Res.Web	963

Total	3.258
Resueltas	1.763

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/03/2025 al 31/03/2025

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	233	213	9,39%
Sugerencia	917	947	-3,17%
Síndic	40	37	8,11%
Defensor	2	6	-66,67%
Otras	1	8	-87,50%
Total:	1.193	1.211	-1,49%

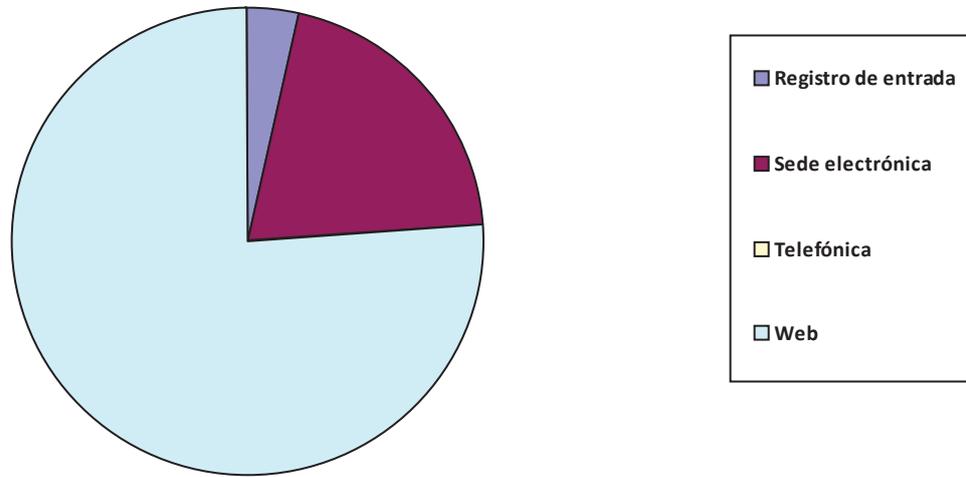
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	14	15	-6,67%
Recomendación/Sugerencia	6	8	-25,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	20	14	42,86%
Defensor			
Inicio	1	1	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	5	-80,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	44	34	29,41%
Sede electrónica	241	239	,84%
Telefónica	1	0	#¡Div/0!
Web	907	938	-3,30%
Total:	1.193	1.211	-1,49%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Marzo 1.193

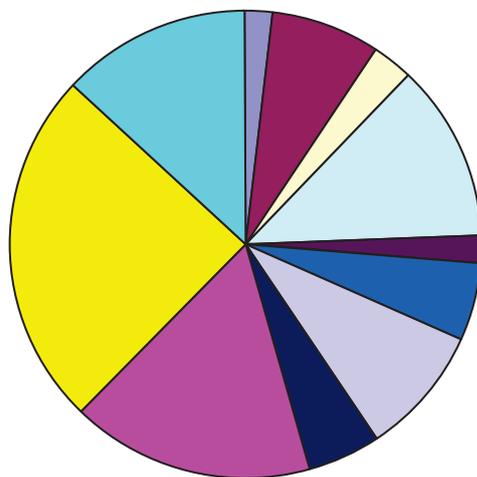
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo	1.291	1248	43	42 (97,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	26	25	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	97	93	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	33	28	5	5 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	160	157	3	2 (66,7%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS	23	22	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	70	67	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	114	112	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA	65	62	3	3 (100,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	216	215	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	318	311	7	7 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	168	155	13	13 (100,0%)
Total de Envíos	1.291	1248	43	42 (97,7%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	23	22	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	2	2	0	0 (-)

TURISMO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	96	92	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	22	20	2	2 (100,0%)
DEPORTES	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
FALLAS	4	2	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	117	116	1	0 (0,0%)
MAYORES	2	1	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	39	38	1	1 (100,0%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	8	8	0	0 (-)
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	14	13	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	70	67	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	3	3	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	109	107	2	2 (100,0%)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR				
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO	6	5	1	1 (100,0%)

RECURSOS HUMANOS	5	3	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	44	44	0	0 (-)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	31	31	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	181	180	1	1 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	3	3	0	0 (-)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	3	3	0	0 (-)
ESPACIO PÚBLICO	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD	101	97	4	4 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	191	188	3	3 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	14	14	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	107	105	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	36	28	8	8 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	22	19	3	3 (100,0%)
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	14	14	0	0 (-)
OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD	6	6	0	0 (-)
PROTOCOLO	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	26	25	1	1 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				

IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	54	54	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	32	28	4	4 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	10	10	0	0 (-)
Subtotal de Área:	97	93	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	2	2	0	0 (-)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	12	11	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEL. DEPORTES	2	1	1	1 (100,0%)
DEPORTES	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
FALLAS				
DEL. FALLAS	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	33	28	5	5 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
DEL. FIESTAS Y TRADICIONES	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	116	115	1	0 (0,0%)
MAYORES				
MAYORES	2	1	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	39	38	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	160	157	3	2 (66,7%)
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS				
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
REGISTRO Y POBLACIÓN	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	23	22	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT	18	17	1	1 (100,0%)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	11	9	2	2 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	19	19	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	16	16	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	70	67	3	3 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	3	3	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	109	107	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	114	112	2	2 (100,0%)

PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC

CONTROL ADMINISTRATIVO

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR 4 4 0 0 (-)

PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN 6 6 0 0 (-)

PATRIMONIO

DEL. PATRIMONIO 1 1 0 0 (-)

PATRIMONIO 4 4 0 0 (-)

RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL 1 0 1 1 (100,0%)

RECURSOS HUMANOS

ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES 1 1 0 0 (-)

DEL. RECURSOS HUMANOS 1 1 0 0 (-)

PERSONAL 1 1 0 0 (-)

SALUD LABORAL 2 0 2 2 (100,0%)

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC 43 43 0 0 (-)

DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Área: 65 62 3 3 (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 31 31 0 0 (-)

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS

DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS 5 5 0 0 (-)

LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS 176 175 1 1 (100,0%)

MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT

MEJORA CLIMÁTICA 3 3 0 0 (-)

Subtotal de Área: 216 215 1 1 (100,0%)

SEGURIDAD Y MOVILIDAD

COMERCIO Y MERCADOS

COMERCIO Y MERCADOS 3 3 0 0 (-)

ESPACIO PÚBLICO

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL 9 9 0 0 (-)

MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD	100	96	4	4 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	191	188	3	3 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	14	14	0	0 (-)
Subtotal de Área:	318	311	7	7 (100,0%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	107	105	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	5	5	0	0 (-)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	18	11	7	7 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	13	12	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO	1	1	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	6	5	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
PLANEAMIENTO	7	7	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	168	155	13	13 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	4	0	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					

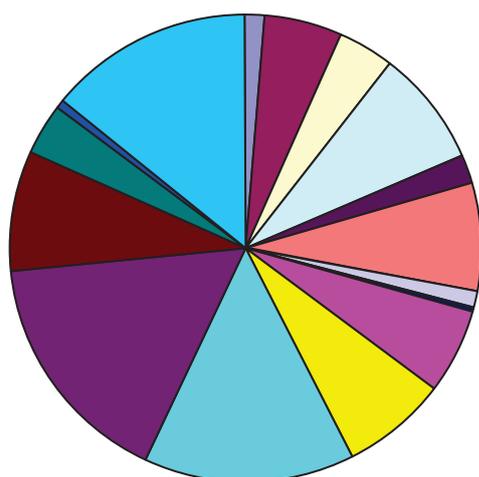
ACCIÓN CULTURAL	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
DEL. DEPORTES	1	0	0	0	0
DEL. FALLAS	0	2	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	0	0	0	0	1
MAYORES	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS					
REGISTRO Y POBLACIÓN	0	0	1	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT	0	1	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	2	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y					
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SALUD LABORAL	2	0	0	0	0
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	0	1	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
MOVILIDAD	3	1	0	0	0
POLICÍA LOCAL	1	2	0	0	0
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	1	0	1	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	4	1	2	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	1	0	0	0	0
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	2	0	0	0
Total de Envíos	25	12	5	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	15	58	-74,14%
Atención Personal Municipal	65	38	71,05%
Contaminación acústica	46	96	-52,08%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	97	88	10,23%
Distinto ámbito competencial	21	17	23,53%
Eventos	91	113	-19,47%
Organismos autónomos	1	4	-75,00%
Otros	12	37	-67,57%
Política lingüística	4	5	-20,00%
Señalización viaria	69	60	15,00%
Servicios de jardinería	86	84	2,38%
Servicios de limpieza en la vía pública	171	147	16,33%
Servicios prestados en vía pública	197	134	47,01%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	98	125	-21,60%
Tramitación administrativa	43	38	13,16%
Tributación municipal y sanciones	8	11	-27,27%
Vía pública reparación de deficiencias	169	156	8,33%

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	12
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	13
Atención personal en Universidad Popular	1
Centros educativos	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	11
Información y Registro	13
Otras	11
Padrón	12

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	14
Aviones	1
Botellón	2
Casales falleros	16
Entre particulares vecinales	2
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	1
Tráfico rodado	6

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	10
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	61
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Empleo - demandas	1
Obras municipales	1
Obras no municipales	4

Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	6
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	5
Servicios Sociales	2
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	21
<u>Eventos</u>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	87
<u>Organismos autónomos</u>	
Fundación Deportiva Municipal	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	11
Otros	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	3
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	15
Carril bici	5
Semáforos	8
Señalización horizontal	21
Señalización vertical	19
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	72
Poda de árboles	14
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	

Contenedores cambio de ubicación	45
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	39
Excrementos animales domésticos	7
Reciclaje de residuos	2
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	26
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	21
Vehículos abandonados	14

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	1
Gorrillas	4
Indigentes	39
Mayor actuación por parte de Policía Local	105
Medidas contra excrementos animales domésticos	5
Plagas	41
Playas incidencias	1
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	12
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	6
Desperfectos en patrimonio histórico	5
Página web	3
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	31
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	36
WC públicos	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	4
Tardanza en resolución de expedientes	39

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	2
Multas	5
Tributos IBI	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	26
Alumbrado	19
Bache en calzada	80
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	35
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	8

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	50	67	-25,37%
02. L'Eixample	76	72	5,56%
03. Extramurs	78	88	-11,36%
04. Campanar	42	43	-2,33%
05. La Saïdia	39	24	62,50%
06. El Pla del Real	32	32	0,00%
07. L'Olivereta	39	31	25,81%
08. Patraix	87	74	17,57%
09. Jesús	61	31	96,77%
10. Quatre Carreres	133	84	58,33%
11. Poblats Marítims	79	77	2,60%
12. Camins al Grau	54	75	-28,00%
13. Algirós	34	34	0,00%
14. Benimaclet	24	25	-4,00%
15. Rascanya	40	43	-6,98%
16. Benicalap	34	30	13,33%
17. Pobles del Nord	3	7	-57,14%
18. Pobles de l'Oest	18	13	38,46%
19. Pobles del Sud	40	20	100,00%
En Dependencias Municipales	91	91	0,00%
No consta distrito	139	250	-44,40%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	11
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	5

1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	47
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	25
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	24
3.3. La Petxina	14
3.4. Arrancapins	30
04. Campanar	
4.1. Campanar	17
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	7
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	18
5.3. Trinitat	4
5.4. Tormos	9
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	20
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	21
7.2. Soternes	6

7.3. Tres Forques	6
7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	35
8.2. Sant Isidre	14
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	25
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	11
9.5. Camí Real	23
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	8
10.2. En Corts	18
10.3. Malilla	61
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	11
10.6. La Punta	23
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	24
11.3. La Malva-rosa	32
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	18

12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	16
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	11
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.5. Mauella	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	15
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	12
19.3. Pinedo	1
19.6. El Perellonet	3

19.7. La Torre	11
19.8. Faitanar	10
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	91
No consta distrito	
No consta barrio	139