



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME ANUAL 2020

De la Comisión Permanente
Especial de Sugerencias y
Reclamaciones



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICIO DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO
OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y
EL SINDIC DE GREUGES**

INFORME ANUAL 2020

ÍNDICE:

1	INTRODUCCIÓN.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.
3	ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de Sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual¹ que, de ser aprobado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, tendrá que someterse a la aprobación del Ayuntamiento Pleno.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2020. Este año ha sido un año especialmente difícil ya que la pandemia ocasionada por la COVID-19 nos ha obligado a adaptarnos a nuevas maneras de trabajar. A pesar de las circunstancias tan excepcionales, se ha mantenido el ritmo de trabajo con la máxima normalidad posible así como la atención a la ciudadanía mediante la atención telefónica, la gestión de los sugerencias recibidas desde la buzón de la ciudadanía y por supuesto del recibido por la sede electrónica, al ser uno de los pocos procedimientos que quedaron activos en la misma. Es meritorio el esfuerzo realizado por el personal de la Oficina y de todos los servicios municipales para tramitar y dar respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas. Respecto al año anterior se ha mantenido el número de peticiones contabilizadas, incrementándose ligeramente en un 1,22%.

En la última semana de mayo se creó un tema y un subtema relacionado con la COVID19 en la base de datos de la Oficina que permitieron reflejar las quejas que tienen relación con el coronavirus. La creación del tema se realizó de forma que no afectara la serie histórica de temas, es decir, añadiendo el tema COVID-19 de manera independiente, no afectando el resto de temas, pero sí que permitiera relacionarse con cualquiera de ellos. El análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el nuevo tema y subtema creado se incluye en los últimos informes mensuales elaborados.

Este año y, con el fin de mejorar la información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, se ha elaborado documentación adicional a los informes que con carácter mensual se presentan a la Comisión. Se han elaborado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, dichos

¹ Los datos se obtienen del programa ACCES creado para la Oficina, en donde se graban manualmente los datos de los expedientes que se gestionan por PIAE y periódicamente se vuelcan los datos obtenidos del programa LOTUS, con el que se gestiona los correos recibidos a través de la web municipal.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

gráficos se realizan de las reclamaciones y sugerencias por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Además, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito con el objeto de que la información llegue de la manera más clara y completa posible y conseguir una mayor transparencia en la gestión. Además, y con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora una hoja de cálculo en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación inteligente. Toda esta información se publica en la página web junto con el informe del periodo para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Se incorporan al presente expediente un “Listado de Peticiones” en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una “Relación de Sugerencias y Recomendaciones” recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2020.

ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

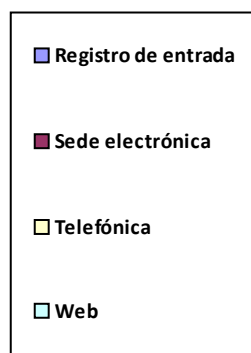
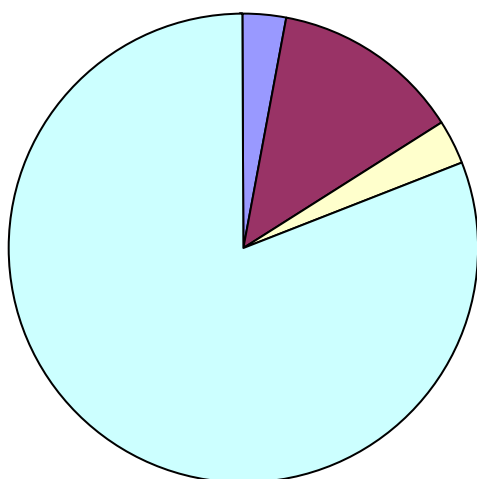
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	1.166	1.294	-9,89%
Sugerencia	11.047	10.926	1,11%
Síndic	818	633	29,23%
Defensor	66	57	15,79%
Otras	25	54	-53,70%
Total:	13.122	12.964	1,22%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	387	1.194	-67,59%
Sede electrónica	1.739	924	88,20%
Telefónica	403	370	8,92%
Web	10.593	10.476	1,12%
Total:	13.122	12.964	1,22%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Enero	1.011
Febrero	1.440
Marzo	967
Abril	656
Mayo	1.321
Junio	1.177
Julio	1.074
Agosto	948
Septiembre	1.390
Octubre	1.141
Noviembre	1.100
Diciembre	897

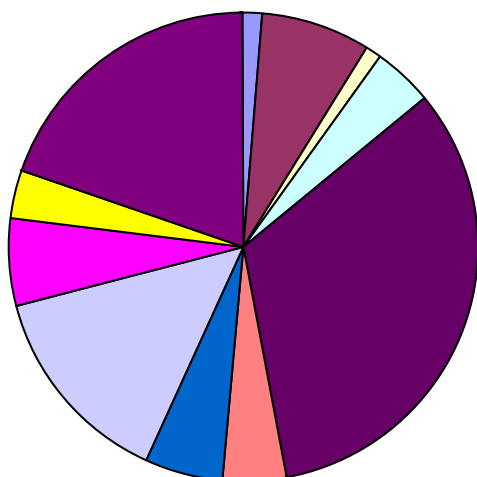
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	785	706	79	72 (91,1%)
Febrero	964	865	95	87 (91,6%)
Marzo	680	619	61	56 (91,8%)
Abril	441	379	62	56 (90,3%)
Mayo	736	666	70	59 (84,3%)
Junio	867	813	54	49 (90,7%)
Julio	689	624	64	58 (90,6%)
Agosto	606	552	54	49 (90,7%)
Septiembre	925	838	86	78 (90,7%)
Octubre	734	668	65	59 (90,8%)
Noviembre	797	739	56	42 (75,0%)
Diciembre	640	573	67	47 (70,1%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	127	92	35	32 (91,4%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	660	454	204	182 (89,2%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	90	82	8	8 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	385	306	79	75 (94,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓN DE RECURSOS	473	430	43	38 (88,4%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	295	265	28	25 (89,3%)
PLENO	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	1.737	1651	86	75 (87,2%)
Total de Envíos	8.864	8042	813	712 (87,6%)

Distribución por Áreas



ALCALDÍA
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
GESTIÓN DE RECURSOS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
PLENO
PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	42	32	10	9 (90,0%)



COORDINACIÓN JURÍDICA	3	1	2	2 (100,0%)
HACIENDA	72	50	22	20 (90,9%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	5	5	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS	5	4	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	4	3	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	6	6	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD	5	3	2	2 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIOS SOCIALES	569	384	184	164 (89,1%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	3	2	1	1 (100,0%)
COMERCIO	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	89	85	4	3 (75,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	237	177	60	58 (96,7%)
VIVIENDA	12	11	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
BIENESTAR ANIMAL	3	3	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	1.515	1463	49	40 (81,6%)



JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	1.057	1028	28	26 (92,9%)
PLAYAS	6	3	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	145	140	5	5 (100,0%)
DEPORTES	83	68	15	13 (86,7%)
EDUCACIÓN	41	37	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	83	54	29	26 (89,7%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	50	50	0	0 (-)
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	37	27	10	9 (90,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	32	13	19	17 (89,5%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	334	323	11	9 (81,8%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	363	232	130	103 (79,2%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	890	856	34	29 (85,3%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	202	196	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	82	64	18	15 (83,3%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	11	5	5	5 (100,0%)
PLENO				
PLENO	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	4	2	2	2 (100,0%)



PROTECCIÓN CIVIL	1	0	1	1 (100,0%)
------------------------	---	---	---	------------

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	8	4	4	4 (100,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	22	21	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	11	6	5	4 (80,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	3	1	2	2 (100,0%)
HACIENDA				
FISCAL INGRESOS	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	15	9	6	5 (83,3%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	18	15	3	2 (66,7%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	15	13	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	3	1	2	2 (100,0%)
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	13	7	6	6 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	5	5	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	127	92	35	32 (91,4%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	6	6	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD				



JUVENTUD	5	3	2	2 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	568	383	184	164 (89,1%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	660	454	204	182 (89,2%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	3	2	1	1 (100,0%)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	90	82	8	8 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	89	85	4	3 (75,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	9	5	4	4 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	71	45	26	25 (96,2%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	109	88	21	20 (95,2%)
PLANEAMIENTO	18	12	6	6 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	18	18	0	0 (-)



VIVIENDA				
VIVIENDA	12	11	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	385	306	79	75 (94,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	3	3	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTI	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	1.515	1463	49	40 (81,6%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1.044	1021	23	22 (95,7%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	13	7	5	4 (80,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	6	3	3	3 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	141	138	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	4	2	2	2 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	42	39	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	41	29	12	10 (83,3%)
EDUCACIÓN				



EDUCACIÓN	41	37	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	4	2	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	62	35	27	24 (88,9%)
RECURSOS CULTURALES	17	17	0	0 (-)
Subtotal de Área:	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	50	50	0	0 (-)
CONTRATACIÓN				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	25	20	5	5 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	12	7	5	4 (80,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	5	1	4	4 (100,0%)
PERSONAL	27	12	15	13 (86,7%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	334	323	11	9 (81,8%)
Subtotal de Área:	473	430	43	38 (88,4%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	236	125	110	88 (80,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	127	107	20	15 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	890	856	34	29 (85,3%)
Subtotal de Área:	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS				
OFICINAS VARIAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				



SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	3	2	1	1 (100,0%)
EMIVASA	4	4	0	0 (-)
EMT-Incidencias	518	512	6	5 (83,3%)
MARINA REAL	11	11	0	0 (-)
Subtotal de Área:	536	529	7	6 (85,7%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	202	196	5	5 (100,0%)
----------------------------------	-----	-----	---	------------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	82	64	18	15 (83,3%)
--	----	----	----	------------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	11	5	5	5 (100,0%)
--	----	---	---	------------

Subtotal de Área:	295	265	28	25 (89,3%)
-------------------	-----	-----	----	------------

PLENO

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	7	2	5	5 (100,0%)
--	---	---	---	------------

Subtotal de Área:	7	2	5	5 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
---------------------	-------	------	----	------------

PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	4	2	2	2 (100,0%)
--	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIVIL

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

Subtotal de Área:	1.737	1651	86	75 (87,2%)
-------------------	-------	------	----	------------

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					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	3	1	0	0
GABINETE DE ALCALDÍA	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	3	1	0	0	1



ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	2	0	0	0	0
FISCAL INGRESOS	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	1	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	0	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	0	1	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	0	0	2	0	0
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	0	0	0	0
TESORERÍA	3	3	0	0	0
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	1	0	0	0	0
JUVENTUD	1	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	9	4	2	0	2
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	75	32	57	0	20
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0	0
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	0	1	0	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	4	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	2	1	0	0	1
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	9	3	1	0	1
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	4	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	17	3	5	0	1
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	0	1	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	11	5	4	0	1
PLANEAMIENTO	4	1	1	0	0
VIVIENDA	0	0	1	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					



PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	9	2	2	0	3
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	0	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	1	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	3	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	13	9	18	0	9
JARDINERÍA SOSTENIBLE	13	7	2	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	2	2	0	1
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	3	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	2	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	2	0	0
DEPORTES	1	0	2	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	2	0	8	0	2
EDUCACIÓN	2	1	1	0	0
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈ	2	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	7	11	0	3
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	4	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	3	0	1
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	1	0	3	0	0
PERSONAL	8	4	1	0	2
PATRIMONIO	3	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	5	1	3	0	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	27	14	47	0	22
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	11	3	1	0	5
MOVILIDAD SOSTENIBLE	11	5	13	0	5
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	1	0	0
EMT-Incidencias	2	2	1	0	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					



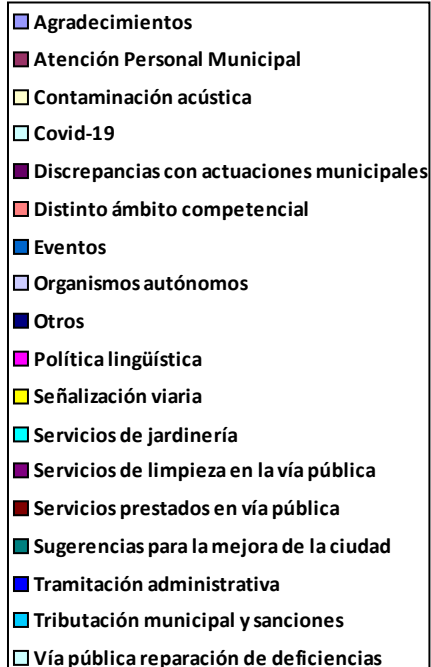
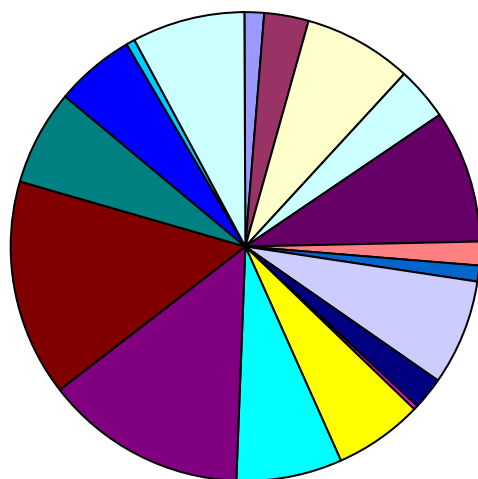
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	1	3	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	9	5	1	0	3
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	1	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	3	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	23	19	30	0	11
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	2	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	1	0	0	0	0
Total de Envíos	326	154	232	0	101

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	171	217	-21,20%
Atención Personal Municipal	399	265	50,57%
Contaminación acústica	997	1.179	-15,44%
Covid-19	487	0	#¡Div/0!
Discrepancias con actuaciones municipales	1.202	918	30,94%
Distinto ámbito competencial	202	99	104,04%
Eventos	160	176	-9,09%
Organismos autónomos	936	1.110	-15,68%
Otros	299	261	14,56%
Política lingüística	30	60	-50,00%
Señalización viaria	800	1.087	-26,40%
Servicios de jardinería	968	1.085	-10,78%
Servicios de limpieza en la vía pública	1.819	1.974	-7,85%
Servicios prestados en vía pública	1.958	1.862	5,16%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	859	831	3,37%
Tramitación administrativa	741	599	23,71%
Tributación municipal y sanciones	69	78	-11,54%
Vía pública reparación de deficiencias	1.023	1.154	-11,35%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

.....	2
<u>Agradecimientos</u>	
Agradecimientos	115
Felicitaciones por organización de eventos	2
Personal municipal	54
<u>Atención Personal Municipal</u>	
Atención en bibliotecas	15
Atención personal de Servicios Sociales	103
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	71
Gestión tributaria	17
Información y Registro	105
Otras	59
Padrón	27
<u>Contaminación acústica</u>	
Actividades molestias y denuncias	192
Aire Acondicionado particulares	20
Aviones	11
Botellón	95
Casales falleros	27
Entre particulares vecinales	70
Eventos públicos	9
Mesas y sillas	30
Molestias servicios de limpieza	43
Obras privadas	22
Por Obras municipales	17
Tráfico rodado	461
<u>Covid-19</u>	



Covid-19	487
----------------	-----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	31
Antenas	3
Bibliotecas	26
Cheque Escolar	6
Cumplimiento de Ordenanzas	137
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	586
Disconformidad con proyectos urbanísticos	147
Empleo - demandas	5
Horarios atención al público	3
Museos incidencias	3
Obras municipales	49
Obras no municipales	36
Oposiciones	6
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	17
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	63
Servicios Sociales	39
Subvenciones o ayudas	45

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	8
Otra administración o institución	194

Eventos

Carreras Populares	5
Conciertos	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	15
Eventos organizados por el Ayuntamiento	49
Fallas	89

Organismos autónomos

AUMSA	3
Consell Agrari Municipal	4



EMIVASA	2
EMT-incidencias	525
Fundación Deportiva Municipal	186
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	1
Marina Real	6
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	198
Palau de la Música i Congressos	3
Universidad Popular	7

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	120
Otros	178
Toros	1

Política lingüística

Castellano	16
Valenciano	14

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	104
Carril bici	109
Estaciones Valenbisi	9
Semáforos	77
Señalización horizontal	231
Señalización vertical	238
Zona Azul	22
Zona naranja	10

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	529
Poda de árboles	439

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	340
Contenedores deficiente estado	73



Deficiente limpieza en la vía pública	521
Excrementos animales domésticos	110
Reciclaje de residuos	107
Recogida de enseres en la vía pública	71
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	157
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	339
Vehículos abandonados	101

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	84
Gorrillas	51
Indigentes	82
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.162
Medidas contra excrementos animales domésticos	107
Plagas	387
Playas incidencias	76
Valenbisi	9

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	113
Ciclistas molestias	31
Demanda de parques y jardines	92
Desperfectos en patrimonio histórico	13
Página web	47
Sede electrónica	14
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	4
Sugerencias indeterminadas	41
Sugerencias para la mejora de la circulación	151
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	319
Sugerencias sobre denominación de calles	19
WC públicos	15

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	291
---------------------------------------	-----



Tardanza en resolución de expedientes	450
---	-----

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	11
-------------------------------	----

Multas	12
--------------	----

Tributos IAE	4
--------------------	---

Tributos IBI	28
--------------------	----

Tributos IVTM	14
---------------------	----

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	171
----------------------	-----

Alumbrado	255
-----------------	-----

Bache en calzada	391
------------------------	-----

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	133
--	-----

Fuentes ornamentales	13
----------------------------	----

Supresión de barreras arquitectónicas	60
---	----



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	757	624	21,31%
02. L'Eixample	565	773	-26,91%
03. Extramurs	773	795	-2,77%
04. Campanar	491	482	1,87%
05. La Saïdia	587	658	-10,79%
06. El Pla del Real	367	451	-18,63%
07. L'Olivereta	474	450	5,33%
08. Patraix	612	649	-5,70%
09. Jesús	620	562	10,32%
10. Quatre Carreres	949	905	4,86%
11. Poblats Marítims	812	782	3,84%
12. Camins al Grau	1.623	1.903	-14,71%
13. Algirós	463	485	-4,54%
14. Benimaclet	289	222	30,18%
15. Rascanya	481	486	-1,03%
16. Benicalap	574	495	15,96%
17. Pobles del Nord	57	46	23,91%
18. Pobles de l'Oest	95	118	-19,49%
19. Pobles del Sud	260	197	31,98%
20. Fora de València	3	2	50,00%
En Dependències Municipals	861	957	-10,03%
No hi consta districte	1.409	922	52,82%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	73
1.2. La Xerea	56



1.3. El Carme	136
1.4. El Pilar	93
1.5. El Mercat	100
1.6. Sant Francesc	299
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	371
2.2. El Pla del Remei	98
2.3. Gran Via	96
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	179
3.2. La Roqueta	89
3.3. La Petxina	183
3.4. Arrancapins	322
04. Campanar	
4.1. Campanar	179
4.2. Les Tendetes	67
4.3. El Calvari	65
4.4. Sant Pau	180
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	90
5.2. Morvedre	192
5.3. Trinitat	167
5.4. Tormos	56
5.5. Sant Antoni	82
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	96
6.2. Mestalla	179
6.3. Jaume Roig	67
6.4. Ciutat Universitària	25
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	243



7.2. Soternes	38
7.3. Tres Forques	106
7.4. La Font Santa	39
7.5. La Llum	48
08. Patraix	
8.1. Patraix	307
8.2. Sant Isidre	72
8.3. Vara de Quart	87
8.4. Safranar	91
8.5. Favara	55
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	181
9.3. La Creu Coberta	84
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	42
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	211
10.2. En Corts	129
10.3. Malilla	310
10.4. Fonteta de Sant Lluís	30
10.5. Na Rovella	79
10.6. La Punta	49
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	140
No hi consta barri	1
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	158
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	226
11.3. La Malva-rosa	230
11.4. Beteró	144
11.5. Natzaret	54



12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	230
12.2. Albors	136
12.3. La Creu del Grau	1.025
12.4. Camí Fondo	74
12.5. Penya-roja	158
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	79
13.2. Ciutat Jardí	202
13.3. L'Amistat	52
13.4. La Bega Baixa	79
13.5. La Carrasca	51
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	229
14.2. Camí de Vera	60
15. Rascanya	
15.1. Orriols	163
15.2. Torrefiel	248
15.3. Sant Llorenç	70
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	516
16.2. Ciutat Fallera	58
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	6
17.3. Carpesa	5
17.6. Massarrojos	32
17.7. Borbotó	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	75
18.2. Beniferri	20



19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	23
19.3. Pinedo	32
19.4. El Saler	42
19.5. El Palmar	19
19.6. El Perellonet	62
19.7. La Torre	45
19.8. Faitanar	34

20. Fora de València

No hi consta barri	3
--------------------------	---

En Dependències Municipals

En Dependències Municipals	861
----------------------------------	-----

No hi consta districte

No hi consta barri	1.409
--------------------------	-------



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

1.Tabla de peticiones según tipo.

Para permitir una mejor comprensión de los datos que corresponden al informe anual se subraya que en el concepto “peticiones” se contabilizan los mails recibidos por la web a través del buzón de la ciudadanía (si se refieren a temas diferentes en un mismo correo se contabilizan tantas peticiones como temas incluya), así como las instancias recibidas por PIAE y todos y cada uno de los escritos que se reciben del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo (inicios, requerimientos, recomendaciones, cierres...).

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

a) Queja o reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección.

b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.

c) Reclamaciones o recomendaciones del Defensor del Pueblo.

d) Reclamaciones o recomendaciones del Síndic de Greuges.

e) Otras. Tipo residual por si hay instancias indeterminadas.

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anterior se efectuó respecto al periodo siguiente: 01/01/2019 al 31/12/19



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPO	AÑO 2019	AÑO 2020
QUEJA	1.294	1.166
SUGERENCIA	10.926	11.047
SÍNDIC	633	818
DEFENSOR	57	66
OTRAS	54	25
TOTAL	12.964	13.122

Respecto al año anterior, se experimenta un ligero incremento del 1,22%. El mayor incremento lo experimentan los escritos recibidos del Síndic de Greuges que pasan de 633 a 818, lo que representa un incremento del 29,23%.

2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior.

b) Sede electrónica: por esta también puede entrar cualquier de las peticiones de la Tabla 1.

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2019	AÑO 2020
REGISTRO ENTRADA	1.194	387
SEDE ELECTRÓNICA	924	1.739
TELEFÓNICA	370	403
WEB	10.476	10.593
TOTAL	12.964	13.122

Es destacable el importante incremento de peticiones recibidas a través de la sede electrónica y la consiguiente disminución de las que se reciben por registro de entrada. La situación generada por la pandemia ha motivado dicho incremento.

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.

Los meses de febrero y septiembre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.440 y 1.390 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son abril y diciembre con 656 y 897 respectivamente.

4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa del servicio una determinada petición de actuación sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se les ha pedido informe. También expone cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Entre las Áreas que han contestado el 100% de las peticiones de informe se encuentran:

- Desarrollo Innovador de los Sectores Económicos y Empleo
- Pleno

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- Alcaldía
- Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda
- Educación, Cultura y Deportes

El resto de las Áreas han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 5 del informe

6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Entre los que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

Coordinación jurídica / Relaciones con los medios / Cooperación al Desarrollo y Migración / Juventud / Agricultura y Alimentación Sostenible / Comercio / Formación y Ocupación / Pueblos de València / Vivienda / Ciclo Integral del Agua / Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera / Playas / Cultura Festiva / Educación / Patrimonio Municipal / Información y Defensa de la Ciudadanía / Transparencia y Gobierno Abierto / Pleno / Prevención y Extinción de Incendios / Protección Civil

Entre el 90 y 99% de las peticiones:

Alcaldía / Hacienda / Mantenimiento de Infraestructuras / Planificación y Gestión Urbana / Jardinería Sostenible y Renaturalización / Control Administrativo

El resto de las delegaciones han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 6 del informe



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

7. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

Coordinación Jurídica y Procesos Electorales / Gabinete de Alcaldía / Asesoría Jurídica Municipal / Fiscal Ingresos / Gestión tributaria Específica-Actividades económicas / Gestión Tributaria Integral / Inspección Rentas y Tributos / Secretaría del Jurado Tributario / Tesorería / Gabinete de Comunicaciones / Cooperación al Desarrollo y Migración / Juventud / Organismo Autónomo Consejo Agrario / Comercio y Abastecimiento / Formación y Ocupación / Pobles de València / Asesoramiento Urbanístico y Programación / Gestión del Centro Histórico / Gestión Urbanística / Planeamiento / Vivienda / Ciclo Integral del Agua / Devesa-Albufera / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Cultura Festiva / Organismo autónomo Junta Central Fallera / Deportes / Educación / Palau de la Música / Central del Procedimiento Sancionador / Oficina de Optimización en la Gestión de Recursos / Patrimonio / AUMSA / Sociedad de la Información / Transparencia y Gobierno Abierto / Pleno / Departamento de Bomberos

El resto de servicios se pueden ver con detalle en la tabla 7 del informe

8. Tabla de peticiones por tema.

En esta tabla se detalla el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo distribuido por los temas que aparecen tanto en la web cómo en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica).

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

TEMA	Nº peticiones
Servicios Prestados en la Vía Pública	1.958
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	1.819
Discrepancia con actuaciones municipales	1.202
Vía pública reparación de deficiencias	1.023
Contaminación acústica	997



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Tabla de peticiones por tema y subtema.

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más ha preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

SUBTEMA	Nº peticiones
Mayor actuación por parte de la Policía Local	1.162
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios	586
Parques y jardines deficiencias	529
EMT-incidencias	525
Deficiente limpieza en la vía pública	521

10. Tabla de peticiones por distrito.

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

DISTRITO	Nº peticiones
Camins al Grau	1.623
Quatre carreres	949
Poblats Marítims	812
Extramurs	774
Ciutat Vella	757



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

BARRIO	Nº peticiones
La Creu del Grau (Camins al Grau)	1.025
Benicalap (Benicalap)	516
Russafa (L'Eixample)	371
Arrancapins (Extramurs)	322
Malilla (Quatre Carreres)	310