



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2020 AL 15 DE ENERO DE 2021



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



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

Período del 16 de diciembre de 2020 al 15 de enero de 2021

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

Se acompañan al presente informe gráficos con 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 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. Dicha hoja será publicada en el Portal de Transparencia en su apartado [F.4 Incidencias, sugerencias y quejas](#), en el subapartado [F.4.3 Informes de la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones](#), donde podemos encontrar toda la información aprobada por la Comisión Especial.

Tal y como se ha ido informando en los últimos meses, la situación de la Oficina, que ya encontraba serias dificultades para tramitar el volumen de peticiones con el personal que tiene asignado, es la misma, siguen sin cubrirse los dos puestos de auxiliar administrativo, una de las auxiliares se encuentra de baja desde el 2 de noviembre sin que se prevea su incorporación y en fecha 1 de diciembre dejó de prestar sus servicios otro de los auxiliares por traslado a otro puesto sin que se sustituyera. Ello ha motivado que se retrase la presentación del informe y que se esté retrasando la tramitación de los expedientes, quedando pendiente de tramitar diversas actuaciones en PIAE (cierre de expedientes, registrar acuses, revisar comunicaciones e informes....) que no podemos asumir.

Desde el 21 de febrero, con la entrada en funcionamiento de la nueva web municipal se ha modificado la tramitación de las sugerencias que llegan vía web. La implantación de un nuevo sistema informático para la gestión de las sugerencias que llegan por esa vía, está imponiendo una adaptación a la nueva forma de trabajar con el tiempo y esfuerzo que ello conlleva.

Tal y como se apuntó en el informe del periodo anterior y para poder analizar con precisión el presente informe hay que resaltar que en el periodo de análisis se han presentado multitud de sugerencias vía web por la misma persona y por dos asuntos (el ciudadano se queja por el ruido que provocan los autobuses al dejar el motor en marcha en la parada inicio fin de trayecto de la calle Pedro II El Ceremonioso y por otra parte propone el cambio de trayecto de la línea 35). Al ser de dos tipos, sólo se ha tramitado y contabilizado dos por día (42), pero dado que cada tipo contiene dos peticiones (De una de ellas: Tema: Organismos Autónomos, subtema: EMT-incidencias/Tema: Contaminación Acústica, subtema: Tráfico rodado y de la otra: Tema: Organismos Autónomos, subtema: EMT-incidencias/Tema: Sugerencias para la mejora del municipio, subtema: mejora de la circulación) se contabilizan doble, siendo el total de peticiones incluidas en el presente informe **84**. Además, por la sede electrónica, la misma persona, ha presentado numerosas



reclamaciones que se han incorporado al expediente 911/2020/196, habiéndose contabilizado en este periodo únicamente 2 de las recibidas por sede electrónica (una por tipo), con el fin de disminuir la distorsión de los datos del informe. De todas ellas se ha dado traslado a la Empresa Municipal de Transportes. Dado el volumen de instancias presentadas se pueden ver afectados determinados ítems analizados en el informe. Además de los Temas y Subtemas señalados, hay que tener en cuenta el distrito y barrio afectados (Camins al Grau, La Creu del Grau) que se incrementan en proporción al número de peticiones presentadas por el ciudadano.

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) Reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo.
- d) Reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de diciembre de 2020 al 15 de enero de 2021**, se han recibido un total de **947 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior (16/11/20 al 15/12/20).

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	118	82
SUGERENCIAS	766	775
QUEJAS SINDIC	88	85
QUEJAS DEFENSOR	7	4
OTROS	1	1
TOTAL	980	947

Respecto al periodo anterior, se observa una disminución en el número de reclamaciones, se mantiene el incremento de escritos recibidos del Síndic de Greuges.



Comparativa con el ejercicio anterior: 16/12/2019 a 15/01/2020.

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2019-20, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos. Se produce una considerable disminución de las quejas/reclamaciones recibidas, las sugerencias se incrementan ligeramente y el número de escritos recibidos del Síndic de Greuges se incrementa de manera considerable.

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, sugerencia, 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 informe del periodo anterior (16/11/20 al 15/12/20)

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	20	15
Sede electrónica	199	162
Telefónica	25	15
Web	736	755

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/12/2019 a 15/01/2020.

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. Se mantiene la disminución, de las peticiones recibidas a través del Registro de Entrada y, en contraposición a lo anterior, se produce un aumento de las peticiones que han tenido entrada a través de la Sede Electrónica. Se incrementa el número de sugerencias recibidas a través de la web (17,97 % de variación interanual).



3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de diciembre de 2020 y la primera de enero de 2021 a los que se refiere el informe.

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

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

Las mencionadas tablas (“Tabla 4 Envíos a Servicios y contestaciones por meses” y “Tabla 5 Envíos a Servicios y contestaciones por Área”) ofrecen 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** ha recibido un total de **163 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido han sido, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido con 91 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 48 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 20.

Igualmente, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **97 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 75 traslados y la Delegación de Espacio Público con 22 traslados.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **95 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 94.

-**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 y Derechos Sociales**, con **11 peticiones de informe**, siendo las 11 de la Delegación de Servicios Sociales.



El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **11 peticiones de informe**, y dentro de esta la Delegación de Espacio Público con 8 peticiones y Movilidad Sostenible e infraestructura con 3.

El **Área de Alcaldía** con **10 peticiones de informe**, y dentro de esta área la Delegación de Alcaldía con 3, Coordinación Jurídica 4 y Hacienda 3.

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

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

- Coordinación jurídica y procesos electorales
- Secretaría General
- Secretaría Área I
- Secretaría Área II
- Vicesecretaría general
- Tesorería
- Comercio y Abastecimiento
- Coordinación de Obras en la Vía Pública
- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación
- Vivienda
- Ciclo Integral del Agua
- Jardinería Sostenible
- Patrimonio Histórico Artístico
- Central de Procedimiento Sancionador
- Personal
- Ocupación del Dominio Público
- AUMSA
- EMT-Incidencias
- Descentralización y participación ciudadana
- Transparencia y Gobierno Abierto
- Pleno (no incluidos en Unidades Orgánicas)



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

- Secretaría General
- Secretaría Área I
- Secretaría Área II
- Vicesecretaría general
- Tesorería
- Comercio y Abastecimiento
- Coordinación de Obras en la Vía Pública
- Vivienda
- Ciclo Integral del Agua
- Personal
- EMT-Incidencias

Los Servicios que menos solicitudes de informe han contestado (**entre 0% y 25%**) son los siguientes:

- No hay Servicios en ese rango.

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) y que los interesados seleccionan con su presentación.

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

- **Servicios de limpieza en vía pública (134)**
- **Servicios prestados en la vía pública (95)**
- **Señalización viaria (85)**
- **Tramitación administrativa (85)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (80)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (79)**



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 (68)**
- EMT-Incidencias (53)**
- Tardanza en actuación municipal (47)**
- Covid-19 (47)**
- Disconformidad de las decisiones tomadas por los Servicios (45)**

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:

- Camins al Grau con 150 peticiones**
- Extramurs con 72 peticiones.**
- Quatre Carreres con 57 peticiones.**
- Ciutat Vella con 57 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 Creu del Grau (Camins al Grau) con 126 peticiones
- Russafa (L'Eixample) con 37 peticiones
- Sant Pau (Campanar) con 24 peticiones
- Sant Francesc (Ciutat Vella) con 23 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 23 peticiones



TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero.....	1010
Febrero.....	1437
Marzo.....	965
Abril.....	651
Mayo.....	1320
Junio.....	1175
Julio.....	1073
Agosto.....	946
Septiembre	1388
Octubre.....	1141
Noviembre	1100

ESPECIAL REFERENCIA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL COVID 19

En cuanto a las peticiones de la ciudadanía relacionadas con el COVID-19, el sistema dispone de tema y subtema relacionado con el COVID 19, por lo cual se ha podido filtrar la información relacionada con el mismo, por ello, y en cumplimiento de lo previsto en el “Informe Especial de Actuaciones relacionadas con el COVID 19” de fecha 15 de junio de 2020, en el presente informe realizamos un análisis especial de estas sugerencias, quejas y reclamaciones.

En el periodo analizado que abarca del 16/12/2020 al 15/01/2021 se han presentado un total de **47 peticiones** en las que el tema es el COVID 19.

Del total de las sugerencias se puede realizar el siguiente análisis en cuanto a los Servicios Municipales a los que han afectado, en la tabla aparecen más de 47 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:

COVID-19 POR SERVICIOS DEL 16/12/2020 AL 15/01/2021 -2021	
ACTIVIDADES	1
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	2
BIENESTAR SOCIAL Y INTEGRACIÓN	1
CEMENTERIO Y SERVICIOS FUNERARIOS	1
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1
CULTURA FESTIVA	1



DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	2
EDUCACIÓN	1
EMT	2
FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL	1
GABINETE DE ALCALDÍA	2
GENÉRICA	3
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS	3
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	3
NO COMPETENCIA DEL AYUNTAMIENTO	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	2
POLICÍA LOCAL	14
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	4
TOTALES	51



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

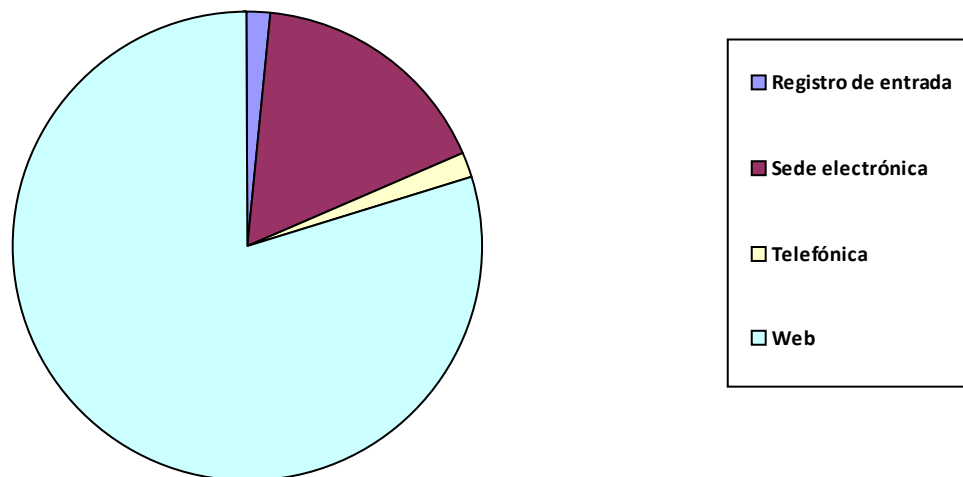
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	82	126	-34,92%
Sugerencia	775	654	18,50%
Síndic	85	47	80,85%
Defensor	4	7	-42,86%
Otras	1	5	-80,00%
Total:	947	839	12,87%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	15	92	-83,70%
Sede electrónica	162	99	63,64%
Telefónica	15	8	87,50%
Web	755	640	17,97%
Total:	947	839	12,87%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Enero	507
Diciembre	440

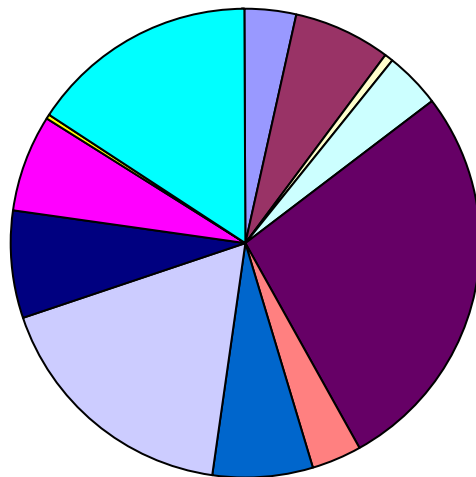
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	317	284	33	26 (78,8%)
Diciembre	300	274	26	21 (80,8%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	23	13	10	8 (80,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	40	29	11	9 (81,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	24	21	3	3 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	168	163	5	4 (80,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	21	19	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	42	34	8	6 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	108	97	11	8 (72,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	47	45	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	40	38	2	2 (100,0%)
PLENO	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	98	95	3	1 (33,3%)
Total de Envíos	617	558	59	47 (79,7%)

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
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	9	6	3	3 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	4	0	4	4 (100,0%)



HACIENDA	10	7	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	3	3	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	36	25	11	9 (81,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	1	1	1 (100,0%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	14	13	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	1	0	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	21	20	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	92	91	1	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	51	48	3	3 (100,0%)
PLAYAS	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	8	3	5	4 (80,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	1	0	1	1 (100,0%)



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	32	30	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	30	22	8	7 (87,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	78	75	3	1 (33,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	47	45	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	17	15	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
PLENO				
PLENO	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	97	94	3	1 (33,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	6	4	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	2	0	2	2 (100,0%)
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	0	1	1 (100,0%)
VICESECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	3	1	0 (0,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	1	1	0 (0,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)



	Subtotal de Àrea:	23	13	10	8 (80,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
ENVEJECIMIENTO ACTIVO					
ENVEJECIMIENTO ACTIVO		1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE					
SANIDAD Y CONSUMO		3	3	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN		36	25	11	9 (81,8%)
	Subtotal de Àrea:	40	29	11	9 (81,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO					
COMERCIO					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO		2	1	1	1 (100,0%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN					
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN		1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA					
POBLES DE VALÈNCIA		1	1	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	4	3	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS		5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN		4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA		2	2	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA		2	2	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN		7	6	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO		3	3	0	0 (-)
VIVIENDA					
VIVIENDA		1	0	1	1 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	24	21	3	3 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN					
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE		1	1	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS					



CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	21	20	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	92	91	1	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	51	48	3	3 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	168	163	5	4 (80,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	5	5	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	21	19	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	5	1	4	3 (75,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	32	30	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	42	34	8	6 (75,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	21	14	7	6 (85,7%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	9	8	1	1 (100,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

MOVILIDAD SOSTENIBLE	78	75	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	108	97	11	8 (72,7%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	1	0	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias	46	45	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	47	45	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	22	22	0	0 (-)
----------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	17	15	2	2 (100,0%)
--	----	----	---	------------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	40	38	2	2 (100,0%)

PLENO

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	2	1	1	1 (100,0%)

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	97	94	3	1 (33,3%)
---------------------	----	----	---	-----------

PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	98	95	3	1 (33,3%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

<u>Contestados</u>		<u>No Contestados</u>	
<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	Fuera de plazo



ALCALDÍA

COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	2	0	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA I	2	0	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	0	0	0	0
VICESECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	0	0	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	0	0	0	0	1
TESORERÍA	1	0	0	0	0

BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	7	0	0	2
--------------------------------------	---	---	---	---	---

DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	0	0	0	0
---------------------------------	---	---	---	---	---

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	1	0	0	0

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

GESTIÓN DE RECUROS

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	0	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	2	0	1
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	0	0	1

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	1	3	2	0	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	1	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	0	1	0	2

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

AUMSA	0	1	0	0	0
-------------	---	---	---	---	---

EMT-Incidencias	1	0	0	0	0
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	1	0	0	0
--	---	---	---	---	---

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	0	1	0	0	0
--	---	---	---	---	---

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	1	0	0	0	2
---------------------	---	---	---	---	---

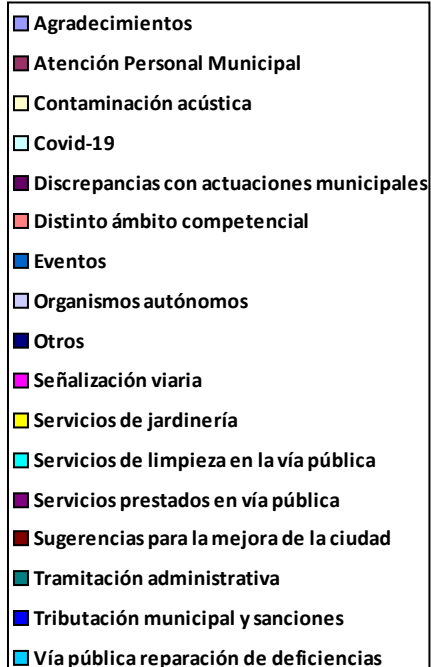
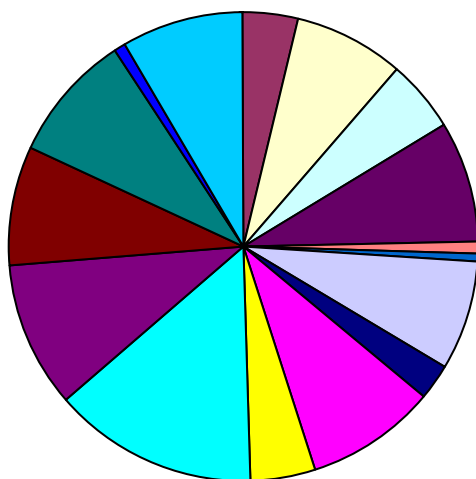
Total de Envíos	22	18	7	0	12
-----------------	----	----	---	---	----

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
Agraïments	1	12	-91,67%
Altres	25	20	25,00%
Atenció Personal Municipal	37	19	94,74%
Contaminació acústica	70	66	6,06%
Covid-19	47	0	#¡Div/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	79	54	46,30%
Distint àmbit competencial	9	4	125,00%
Esdeveniments	3	9	-66,67%
Organismes autònoms	71	74	-4,05%
Política lingüística	0	1	-100,00%
Senyalització viària	85	61	39,34%
Servicis de jardineria	42	54	-22,22%
Servicis de neteja en la via pública	134	192	-30,21%
Servicis prestats en via pública	95	109	-12,84%
Suggestiments per a la millora de la ciutat	77	50	54,00%
Tramitació administrativa	85	36	136,11%
Tributació municipal i sancions	7	5	40,00%
Via pública reparació de deficiències	80	73	9,59%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Personal municipal 1

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas 1

Atención personal de Servicios Sociales 4

Centros deportivos 1

Disconformidad con la actuación de la Policía Local 4

Gestión tributaria 3

Información y Registro 14

Otras 5

Padrón 5

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias 19

Aire Acondicionado particulares 2

Botellón 1

Casales falleros 1

Entre particulares vecinales 4

Molestias servicios de limpieza 1

Por Obras municipales 1

Tráfico rodado 41

Covid-19

Covid-19 47

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro 5

Antenas 1

Bibliotecas 1

Cheque Escolar 2

Cumplimiento de Ordenanzas 10

Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi 45



Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Horarios atención al público	3
Oposiciones	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	1

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	9
---	---

Eventos

Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	1

Organismos autónomos

AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	1
EMT-incidencias	53
Fundación Deportiva Municipal	1
Junta Central Fallera	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	13

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c)	3
Otros	22

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	14
Carril bici	11
Semáforos	9
Señalización horizontal	21
Señalización vertical	27
Zona naranja	3

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	19
Poda de árboles	23



Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	43
Contenedores deficiente estado	7
Deficiente limpieza en la vía pública	23
Excrementos animales domésticos	10
Reciclaje de residuos	13
Recogida de enseres en la vía pública	5
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	8
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	18
Vehículos abandonados	7

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	7
Gorrillas	3
Mayor actuación por parte de Policía Local	68
Medidas contra excrementos animales domésticos	8
Plagas	7
Playas incidencias	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	6
Ciclistas molestias	4
Demanda de parques y jardines	10
Página web	2
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	25
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	47
Tardanza en resolución de expedientes	38



Tributación municipal y sanciones

Multas	2
Tributos IAE	3
Tributos IBI	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	14
Alumbrado	23
Bache en calzada	31
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	4
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	57	30	90,00%
02. L'Eixample	48	32	50,00%
03. Extramurs	72	56	28,57%
04. Campanar	40	16	150,00%
05. La Saïdia	33	45	-26,67%
06. El Pla del Real	35	30	16,67%
07. L'Olivereta	45	22	104,55%
08. Patraix	40	43	-6,98%
09. Jesús	40	51	-21,57%
10. Quatre Carreres	57	53	7,55%
11. Poblats Marítims	38	63	-39,68%
12. Camins al Grau	150	132	13,64%
13. Algirós	31	29	6,90%
14. Benimaclet	17	20	-15,00%
15. Rascanya	20	22	-9,09%
16. Benicalap	18	56	-67,86%
17. Pobles del Nord	6	5	20,00%
18. Pobles de l'Oest	5	6	-16,67%
19. Pobles del Sud	28	11	154,55%
En Dependències Municipals	79	61	29,51%
No hi consta districte	88	55	60,00%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	9
1.3. El Carme	2



1.4. El Pilar	11
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	23
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	37
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	13
3.2. La Roqueta	21
3.3. La Petxina	17
3.4. Arrancapins	21
04. Campanar	
4.1. Campanar	7
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	24
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	15
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	9
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	22
7.2. Soternes	5



7.3. Tres Forques	14
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	23
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	1
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	13
9.2. L'Hort de Senabre	16
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	4
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	12
10.2. En Corts	16
10.3. Malilla	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	10
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	2
11.3. La Malva-rosa	12
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	4



12.3. La Creu del Grau	126
12.4. Camí Fondo	7
12.5. Penya-roja	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	11
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	13
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	17
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4
19.2. El Castellar-l'Oliverar	11
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	2
19.6. El Perellonet	4



19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	79
No hi consta districte	
No hi consta barri	88