



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO 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 enero al 15 de febrero 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.

En cuanto al personal de la Oficina, en fecha 9 de marzo se ha cubierto el puesto de auxiliar administrativo que quedó vacante el 1 de diciembre y se ha incorporado también una auxiliar de movilidad que cubrirá el puesto de la persona que está de baja. También se ha acordado el traslado de un auxiliar administrativo de la Oficina a otro Servicio, al que entiendo que procede agradecerle el excelente trabajo realizado durante estos 17 años en la Oficina, y se ha incorporado la persona que le sustituye. Tras el periodo de adaptación y formación de todos ellos, se retomará la actividad normal.

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, se están detectando diversas deficiencias de las que se ha ido dando traslado al SERTIC para que se vayan resolviendo.

Tal y como se ha ido apuntando en los informes anteriores 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, 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 **68**. 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 que, en fecha 5 de marzo, ha emitido nuevo informe, del que se va a dar traslado al interesado. 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 enero al 15 de febrero de 2021**, se han recibido un total de **1.246 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior (16/12/20 al 15/01/21).

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	82	89
SUGERENCIAS	775	1.023
QUEJAS SINDIC	85	123
QUEJAS DEFENSOR	4	9
OTROS	1	2
TOTAL	947	1.246

Respecto al periodo anterior, se observa un incremento muy significativo del número de sugerencias presentadas y se mantiene el incremento de escritos recibidos del Síndic de Greuges (en ellos se incluyen peticiones de informe inicial, requerimientos, solicitudes de ampliación de informe, recomendaciones y sugerencias).



Comparativa con el ejercicio anterior: 16/01/2020 a 15/02/2020.

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2020, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos. Se produce una considerable disminución de las quejas/reclamaciones recibidas y, en menor medida, de las sugerencias. El número de escritos recibidos del Síndic de Greuges (en ellos se incluyen peticiones de informe inicial, requerimientos, solicitudes de ampliación de informe, recomendaciones y sugerencias) 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 (16/12/20 al 15/01/21)

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	15	14
Sede electrónica	162	211
Telefónica	15	28
Web	755	993

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/01/2020 a 15/02/2020.

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.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de enero de 2021 y la primera de febrero 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 **200 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 que ha recibido 124 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 58 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **115 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 115.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **99 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 77 traslados y la Delegación de Espacio Público con 22 traslados.

-**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 **21 peticiones de informe**, siendo 20 de ellas de la Delegación de Servicios Sociales.



El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público, con 16 peticiones de informe, y dentro de esta la Delegación de Espacio Público con 10 peticiones y Movilidad Sostenible e infraestructura con 6.

El Área de Alcaldía con 12 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Alcaldía con 1, Coordinación Jurídica 1 y Hacienda 10.

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 6 Servicios que **no** lo han hecho.

Los que **no** han contestado a la totalidad de las solicitudes de informe formuladas son:

- Gestión Tributaria Integral (1 de 2 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (0 de 2 solicitudes)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (3 de 4 solicitudes)
- Actividades (4 de 7 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (4 de 6 solicitudes)
- EMT-incidencias (2 de 4 solicitudes)

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

- Secretaría General
- Inspección, Tributos y Rentas
- Envejecimiento Activo
- Comercio y Abastecimiento
- Emprendimiento e innovación económica
- Disciplina Urbanística
- Cultura Festiva
- Oficina de Responsabilidad Patrimonial
- Patrimonio
- Ocupación de Dominio Público
- AUMSA
- Sociedad de la información
- Descentralización y Participación Ciudadana



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 (178)**
- **Servicios prestados en la vía pública (148)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (114)**
- **Tramitación administrativa (108)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (108)**

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 (111)**
- **Covid-19 (75)**
- **Contenedores cambio de ubicación (68)**
- **Tardanza en resolución de expedientes (60)**
- **Disconformidad de las decisiones tomadas por los Servicios (57)**

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 165 peticiones**
- **Quatre Carreres con 111 peticiones.**
- **Extramurs con 84 peticiones.**
- **Jesús con 79 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 95 peticiones
- Malilla (Quatre Carreres) con 47 peticiones
-
- Arrancapins (Extramurs) con 36 peticiones
- Benicalap (Benicalap) con 30 peticiones
- Penya-roja (Camins al Grau) con 28 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 1.116

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 16/01/2021 al 15/02/2021 se han presentado un total de **75 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 75 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:



COVID-19 POR SERVICIOS DEL 16/01 AL 15/02/2021	
POLICÍA LOCAL	28
NO COMPETENCIA DEL AYUNTAMIENTO	13
EMT	7
MOVILIDAD SOSTENIBLE	5
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS	4
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	3
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES Y JARD. SING.	3
COORDINACIÓN DE OBRAS EN LA VÍA PÚBLICA	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	2
SANIDAD Y CONSUMO	2
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	2
ACCIÓN CULTURAL	1
BIENESTAR SOCIAL Y INTREGRACIÓN	1
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1
FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL	1
FUNDACIÓN PACTO POR EL EMPLEO	1
GENÉRICA	1
PATRIMONIO	1
PLAYAS CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1
TOTALES	81



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

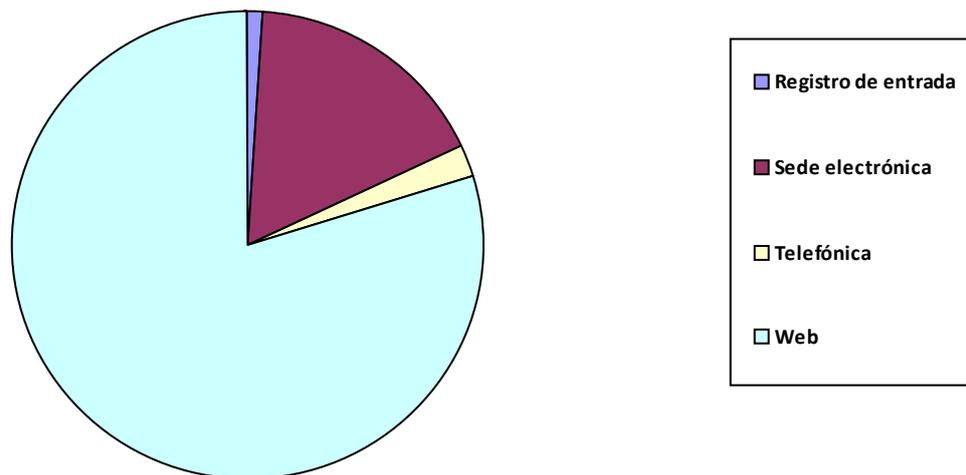
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	89	141	-36,88%
Sugerencia	1.023	1.130	-9,47%
Síndic	123	60	105,00%
Defensor	9	10	-10,00%
Otras	2	3	-33,33%
Total:	1.246	1.344	-7,29%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	14	126	-88,89%
Sede electrónica	211	101	108,91%
Telefónica	28	45	-37,78%
Web	993	1.072	-7,37%
Total:	1.246	1.344	-7,29%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Enero	608
Febrero	638

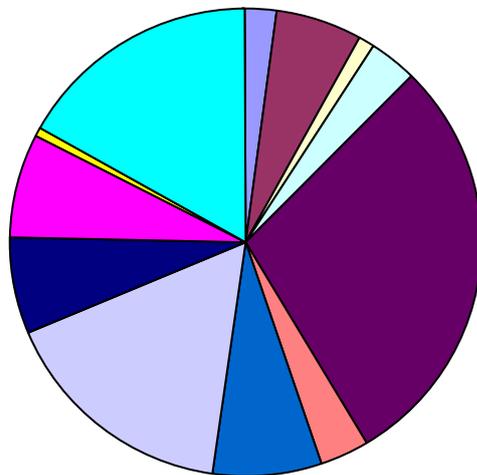
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	326	300	26	23 (88,5%)
Febrero	381	315	66	58 (87,9%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	16	4	12	11 (91,7%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	41	20	21	21 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	8	6	2	2 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	23	19	4	4 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	204	200	4	2 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	24	15	9	9 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	54	46	8	7 (87,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	115	99	16	11 (68,8%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	47	42	5	3 (60,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	51	48	3	3 (100,0%)
PLENO	5	1	4	4 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	119	115	4	4 (100,0%)
Total de Envíos	707	615	92	81 (88,0%)

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	3	2	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	2	1	1	1 (100,0%)



HACIENDA	11	1	10	9 (90,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	38	18	20	20 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	7	6	1	1 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	0	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	15	11	4	4 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	126	124	2	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	58	58	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	1	0	1	1 (100,0%)
DEPORTES	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	15	8	7	7 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	8	5	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	33	29	4	3 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	32	22	10	7 (70,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	83	77	6	4 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	47	42	5	3 (60,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	33	32	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	17	15	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
PLENO				
PLENO	5	1	4	4 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	119	115	4	4 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	1	0	0 (-)
VICESECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	5	0	5	5 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	0	2	1 (50,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	16	4	12	11 (91,7%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	1	1	0	0 (-)



SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	38	18	20	20 (100,0%)
Subtotal de Área:	41	20	21	21 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	7	6	1	1 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	8	6	2	2 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	5	2	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	23	19	4	4 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	126	124	2	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	58	58	0	0 (-)
Subtotal de Área:	204	200	4	2 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				



ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	1	0	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	1	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	13	6	7	7 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	24	15	9	9 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	2	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	29	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	54	46	8	7 (87,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	24	17	7	4 (57,1%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	8	5	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	83	77	6	4 (66,7%)
Subtotal de Área:	115	99	16	11 (68,8%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	1	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias	43	39	4	2 (50,0%)



MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	47	42	5	3 (60,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	33	32	1	1 (100,0%)
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 Àrea:	51	48	3	3 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	5	1	4	4 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	5	1	4	4 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	119	115	4	4 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	119	115	4	4 (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
VICESECRETARÍA GENERAL	0	0	1	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	0	0	0	1
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	14	6	0	0	0
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					



COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	0	0	0	0
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMIC	1	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	1	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	0	2
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	0	2	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PATRIMONIO	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	2	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	4	0	0	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	3	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	0	2	0	2
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	1	0	0	0	0
EMT-Incidencias	2	0	0	0	2
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	2	0	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	2	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	1	2	0	0



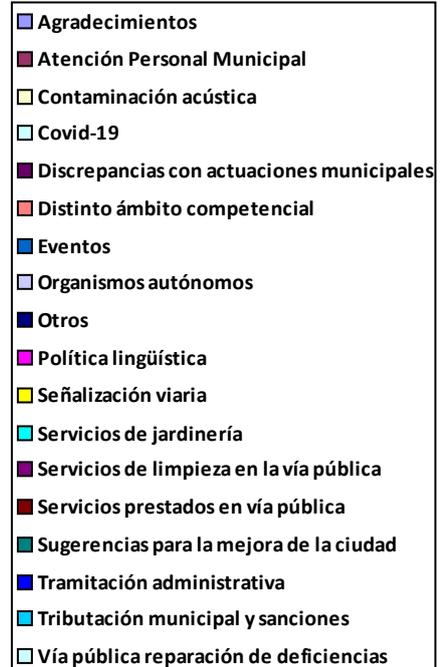
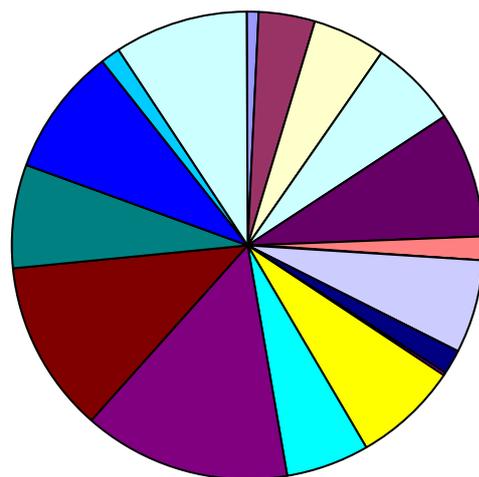
Total de Envíos	52	18	11	0	11
-----------------	----	----	----	---	----

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	12	13	-7,69%
Altres	20	48	-58,33%
Atenció Personal Municipal	47	36	30,56%
Contaminació acústica	63	98	-35,71%
Covid-19	75	0	#¡Div/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	108	165	-34,55%
Distint àmbit competencial	20	13	53,85%
Esdeveniments	1	7	-85,71%
Organismes autònoms	80	150	-46,67%
Política lingüística	4	4	0,00%
Senyalització viària	89	87	2,30%
Servicis de jardineria	68	89	-23,60%
Servicis de neteja en la via pública	178	199	-10,55%
Servicis prestats en via pública	148	166	-10,84%
Suggestiments per a la millora de la ciutat	92	93	-1,08%
Tramitació administrativa	108	45	140,00%
Tributació municipal i sancions	19	6	216,67%
Via pública reparació de deficiències	114	125	-8,80%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	7
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	4
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	4
Gestión tributaria	1
Información y Registro	7
Otras	6
Padrón	24

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	11
Aire Acondicionado particulares	5
Botellón	1
Entre particulares vecinales	3
Molestias servicios de limpieza	2
Obras privadas	3
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	37

Covid-19

Covid-19	75
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	4
Bibliotecas	5
Cumplimiento de Ordenanzas	12
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	57
Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Horarios atención al público	8



Museos incidencias	2
Obras municipales	1
Obras no municipales	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	8
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	2

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	19

Eventos

Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
--	---

Organismos autónomos

AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMT-incidencias	46
Fundación Deportiva Municipal	8
Fundación Pacto por el Empleo	1
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	21

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	15

Política lingüística

Castellano	1
Valenciano	3

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	20
Carril bici	9
Semáforos	5
Señalización horizontal	24
Señalización vertical	27



Zona Azul	2
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	38
Poda de árboles	30

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	68
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	37
Excrementos animales domésticos	10
Reciclaje de residuos	14
Recogida de enseres en la vía pública	5
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	9
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	17
Vehículos abandonados	7

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	2
Indigentes	4
Mayor actuación por parte de Policía Local	111
Medidas contra excrementos animales domésticos	7
Plagas	13
Playas incidencias	1
Valenbisi	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	8
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	9
Desperfectos en patrimonio histórico	9
Página web	5
Sede electrónica	1



Sugerencias indeterminadas	5
Sugerencias para la mejora de la circulación	27
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	18
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	8

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	48
Tardanza en resolución de expedientes	60

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	4
Multas	7
Tributos IBI	6
Tributos IVTM	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	18
Alumbrado	28
Bache en calzada	33
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	22
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	12



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	73	77	-5,19%
02. L'Eixample	53	64	-17,19%
03. Extramurs	84	72	16,67%
04. Campanar	55	52	5,77%
05. La Saïdia	34	50	-32,00%
06. El Pla del Real	23	39	-41,03%
07. L'Olivereta	27	41	-34,15%
08. Patraix	35	53	-33,96%
09. Jesús	79	88	-10,23%
10. Quatre Carreres	111	77	44,16%
11. Poblats Marítims	63	102	-38,24%
12. Camins al Grau	165	166	-,60%
13. Algirós	68	29	134,48%
14. Benimaclet	27	34	-20,59%
15. Rascanya	37	71	-47,89%
16. Benicalap	36	129	-72,09%
17. Pobles del Nord	2	5	-60,00%
18. Pobles de l'Oest	22	6	266,67%
19. Pobles del Sud	11	14	-21,43%
En Dependències Municipals	115	76	51,32%
No hi consta districte	126	99	27,27%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	14
1.2. La Xerea	15
1.3. El Carme	16



1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	22
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	18
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	21
3.2. La Roqueta	12
3.3. La Petxina	15
3.4. Arrancapins	36
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	13
4.3. El Calvari	7
4.4. Sant Pau	15
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	9
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	10
7.2. Soternes	3



7.3. Tres Forques	6
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	7
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	1
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	14
9.2. L'Hort de Senabre	18
9.3. La Creu Coberta	13
9.4. Sant Marcel·lí	18
9.5. Camí Real	16
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	16
10.3. Malilla	47
10.4. Fonteta de Sant Lluís	8
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	19
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	24
11.3. La Malva-rosa	13
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23
12.2. Albors	10



12.3. La Creu del Grau	95
12.4. Camí Fondo	9
12.5. Penya-roja	28
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	23
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	15
13.5. La Carrasca	18
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	10
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	21
15.3. Sant Llorenç	6
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	30
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.4. El Saler	6
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	1



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 115

No hi consta districte

No hi consta barri 126