



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE FEBRERO AL 15 DE MARZO 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 febrero al 15 de marzo de 2021**

### **ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES**

#### **0. INTRODUCCIÓN**

En fecha 21 de febrero entró en funcionamiento la nueva web municipal. Los datos de las sugerencias recibidas por esa vía es la primera vez que se vuelcan para la elaboración del informe mensual desde el nuevo programa “*Liferay*”. La puesta en marcha ha requerido la realización de algunos ajustes y subsanaciones por parte del SERTIC.

A continuación se realiza una descripción del contenido de las tablas del “Informe de Estadísticas de Peticiones” que se acompaña al final y se resaltan los datos más relevantes.

#### **1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.**

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

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Escritos del Defensor del Pueblo.
- d) Escritos del Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **16 de febrero al 15 de marzo de 2021**, se han recibido un total de **1.354 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/02/2020 a 15/03/2020.

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. 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 ejercicio anterior: 16/02/2020 a 15/03/2020.

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. También es importante resaltar el número de las que se han recibido vía telefónica (más del doble)

## **3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.**

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de febrero de 2021 y la primera de marzo 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 **172 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 87 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 67 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 12.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **93 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 74 traslados y la Delegación de Espacio Público con 19 traslados.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **75 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 75.

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

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **19 peticiones de informe**, y dentro de esta la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 18 peticiones.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta área la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos con 7, y Jardinería Sostenible con 3.

## **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:

- Ciclo Integral del Agua (0 de 1 solicitud)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (3 de 7 solicitudes)
- Central del Procedimiento Sancionador (2 de 3 solicitudes)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (0 de 1 solicitud)



- Actividades (4 de 6 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (0 de 4 solicitudes)

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

Secretaría de Área II / Tesorería / Sanidad y Consumo / Organismo Autónomo Consejo Agrario / Coordinación de Obras en vía pública / Gestión del Centro Histórico / Planeamiento / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Devesa-Albufera / Cultura Festiva / Educación / Personal / Patrimonio / Ocupación del Dominio Público Municipal / 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 (188)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (164)**
- **Servicios prestados en la vía pública (146)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (111)**
- **Tramitación administrativa (109)**

### **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 (100)**
- **Disconformidad de las decisiones tomadas por los Servicios (66)**
- **Tardanza en resolución de expedientes (61)**
- **Parque y Jardines deficiencias (53)**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (53)**



### **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:

- **Extramurs con 101 peticiones**
- **Ciutat Vella con 96 peticiones**
- **L'Olivereta con 74 peticiones**
- **Quatre Carreres con 64 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:

- Benicalap (Benicalap) con 46 peticiones
- Russafa (L'Eixample) con 42 peticiones
- El Botànic (Extramurs) con 34 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
Febrero.....	1.199



## ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

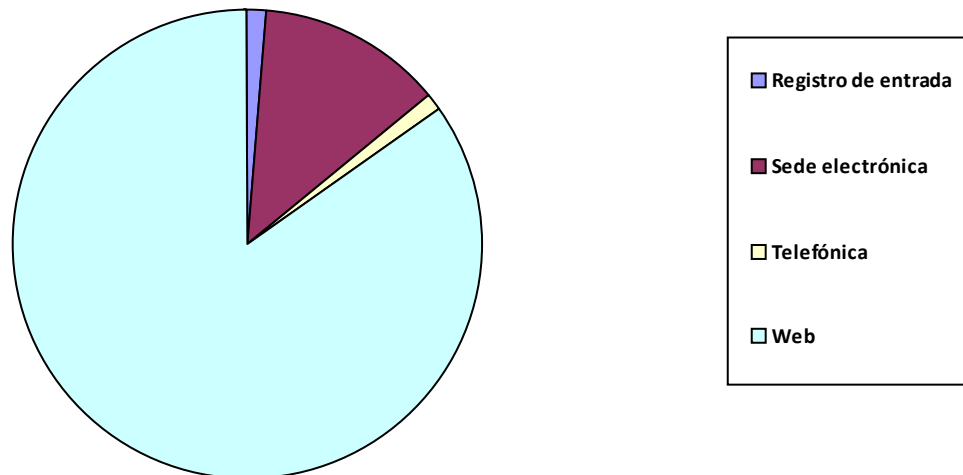
### 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	72	160	-55,00%
Sugerencia	1.163	1.075	8,19%
Síndic	106	70	51,43%
Defensor	8	6	33,33%
Otras	5	8	-37,50%
<b>Total:</b>	<b>1.354</b>	<b>1.319</b>	<b>2,65%</b>

### 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	17	124	-86,29%
Sede electrónica	175	121	44,63%
Telefónica	14	33	-57,58%
Web	1.148	1.041	10,28%
<b>Total:</b>	<b>1.354</b>	<b>1.319</b>	<b>2,65%</b>

### Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Febrero .....	563
Marzo .....	791

### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

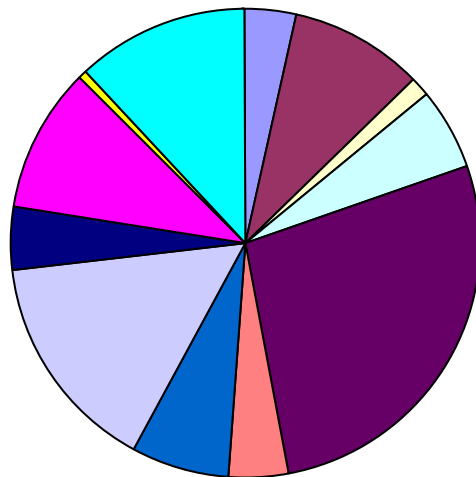
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero .....	328	276	51	47 (92,2%)
Marzo .....	355	302	53	44 (83,0%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	24	16	8	8 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	63	41	22	22 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	10	5	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	38	19	19	19 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	186	172	13	8 (61,5%)
GESTIÓN DE RECUROS .....	28	24	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	45	37	8	6 (75,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	105	93	12	6 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	31	30	1	1 (100,0%)
PLENO .....	67	65	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	5	1	4	4 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>683</b>	<b>578</b>	<b>104</b>	<b>91 (87,5%)</b>

## 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 RECUROS
■ 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 .....	8	5	3	3 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA .....	6	4	2	2 (100,0%)



HACIENDA .....	10	7	3	3 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	61	40	21	21 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	0	1	1 (100,0%)
COMERCIO .....	8	5	3	3 (100,0%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	3	3	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	5	4	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	30	12	18	18 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	13	12	1	0 (0,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	4	3	1	1 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	94	87	7	3 (42,9%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	71	67	3	3 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	6	5	1	1 (100,0%)
DEPORTES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	9	7	2	2 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	8	7	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	8	5	3	2 (66,7%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	5	3	2	2 (100,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	22	21	1	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	27	19	8	6 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	78	74	4	0 (0,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	31	30	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	57	57	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	10	8	2	2 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	5	1	4	4 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	81	75	6	6 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA .....	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	5	2	3	3 (100,0%)
<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA DE ÁREA I .....	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA DE ÁREA II .....	2	1	1	1 (100,0%)
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL .....	1	0	1	1 (100,0%)
VICESECRETARÍA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	6	5	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	24	16	8	8 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				



<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	61	40	21	21 (100,0%)
Subtotal de Área:	63	41	22	22 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA</b>				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	8	5	3	3 (100,0%)
<b>FORMACIÓN Y OCUPACIÓN</b>				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	10	5	5	5 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	3	3	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	5	4	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	2	0	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	21	9	12	12 (100,0%)
PLANEAMIENTO .....	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	38	19	19	19 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	13	12	1	0 (0,0%)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				



DEVESA-ALBUFERA .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA</b>				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI .....	94	87	7	3 (42,9%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	69	65	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	186	172	13	8 (61,5%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	8	8	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA .....	1	1	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	8	6	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	24	4	4 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN .....	8	7	1	1 (100,0%)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR .....	7	4	3	2 (66,7%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
PERSONAL .....	5	3	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				



ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	45	37	8	6 (75,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	18	12	6	4 (66,7%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	9	7	2	2 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	78	74	4	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	105	93	12	6 (50,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
AUMSA .....	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	28	27	1	1 (100,0%)
MARINA REAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	31	30	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	57	57	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	10	8	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	67	65	2	2 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
<b>PLENO</b>				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	5	1	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	5	1	4	4 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>POLICÍA LOCAL</b>				
POLICÍA LOCAL .....	81	75	6	6 (100,0%)
Subtotal de Área:	81	75	6	6 (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 .....	2	1	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA II .....	1	0	0	0	0
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL .....	0	1	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	0	0	1	0	0
TESORERÍA .....	2	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	17	3	1	0	0
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO ....	1	0	0	0	0
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	2	1	0	0	0
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	0	0	1	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	1	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	2	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	11	1	0	0	0
PLANEAMIENTO .....	2	0	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	0	0	0	0	1
DEVESA-ALBUFERA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	2	1	0	0	4
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	2	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
CULTURA FESTIVA .....	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN .....	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	2	0	0	0
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	1



PERSONAL .....	2	0	0	0	0
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	1	0	3	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	2	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	0	0	4
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
EMT-Incidencias .....	0	0	1	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	2	0	0	0	0
<b>PLENO</b>					
NO INCLÚIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	3	0	1	0	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	2	3	0	0
Total de Envíos	65	15	11	0	13

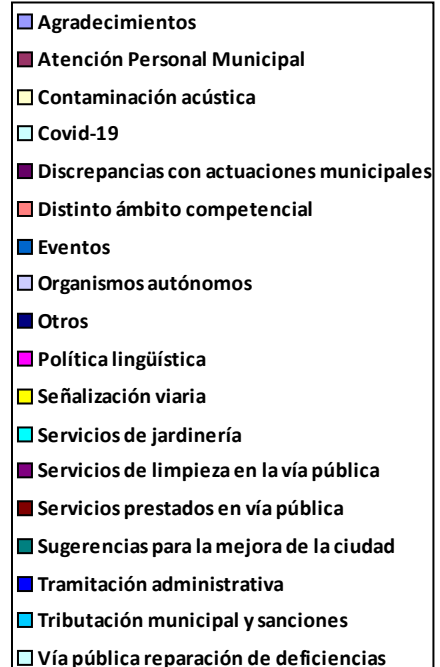
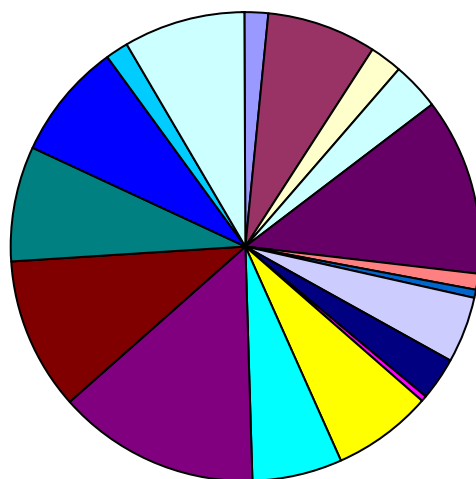
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments .....	24	13	84,62%
Altres .....	43	23	86,96%
Atenció Personal Municipal .....	99	27	266,67%
Contaminació acústica .....	33	92	-64,13%
Covid-19 .....	43	0	#jDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	164	115	42,61%
Distint àmbit competencial .....	18	17	5,88%
Esdeveniments .....	7	112	-93,75%
Organismes autònoms .....	58	105	-44,76%
Política lingüística .....	4	3	33,33%
Senyalització viària .....	93	103	-9,71%
Servicis de jardineria .....	82	68	20,59%
Servicis de neteja en la via pública .....	188	159	18,24%
Servicis prestats en via pública .....	146	206	-29,13%
Suggestiments per a la millora de la ciutat .....	108	95	13,68%
Tramitació administrativa .....	109	66	65,15%
Tributació municipal i sancions .....	24	2	1100,00%
Via pública reparació de deficiències .....	111	112	-,89%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	20
Personal municipal .....	4

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	5
Atención personal de Servicios Sociales .....	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	3
Gestión tributaria .....	9
Información y Registro .....	22
Otras .....	7
Padrón .....	45

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	16
Botellón .....	2
Entre particulares vecinales .....	4
Molestias servicios de limpieza .....	3
Obras privadas .....	1
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	6

### Covid-19

Covid-19 .....	43
----------------	----

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	2
Antenas .....	1
Bibliotecas .....	6
Cumplimiento de Ordenanzas .....	20
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	66
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	11
Horarios atención al público .....	23



Obras municipales .....	2
Obras no municipales .....	2
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	12
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	10
Servicios Sociales .....	4
Subvenciones o ayudas .....	4
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Civil o penal .....	2
Otra administración o institución .....	16
<b><u>Eventos</u></b>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	6
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	21
Fundación Deportiva Municipal .....	20
Fundación Pacto por el Empleo .....	2
Marina Real .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	14
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	8
Otros .....	35
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	2
Valenciano .....	2
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	11
Carril bici .....	10
Estaciones Valenbisi .....	3
Semáforos .....	8
Señalización horizontal .....	27



Señalización vertical .....	30
Zona Azul .....	3
Zona naranja .....	1

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	53
Poda de árboles .....	29

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	19
Contenedores deficiente estado .....	7
Deficiente limpieza en la vía pública .....	53
Excrementos animales domésticos .....	17
Reciclaje de residuos .....	23
Recogida de enseres en la vía pública .....	20
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	13
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	32
Vehículos abandonados .....	4

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	6
Gorrillas .....	3
Indigentes .....	7
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	100
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	12
Plagas .....	16
Valenbisi .....	2

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	12
Ciclistas molestias .....	5
Demanda de parques y jardines .....	16
Página web .....	18
Sede electrónica .....	2
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	1



Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	12
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	38
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	1

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	48
Tardanza en resolución de expedientes .....	61

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	3
Infracciones urbanísticas .....	2
Multas .....	7
Tributos IBI .....	10
Tributos IVTM .....	2

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	13
Alumbrado .....	23
Bache en calzada .....	44
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	21
Fuentes ornamentales .....	2
Supresión de barreras arquitectónicas .....	8



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	96	97	-1,03%
02. L'Eixample .....	59	65	-9,23%
03. Extramurs .....	101	81	24,69%
04. Campanar .....	31	43	-27,91%
05. La Saïdia .....	46	51	-9,80%
06. El Pla del Real .....	58	49	18,37%
07. L'Olivereta .....	74	40	85,00%
08. Patraix .....	58	45	28,89%
09. Jesús .....	48	71	-32,39%
10. Quatre Carreres .....	64	83	-22,89%
11. Poblats Marítims .....	55	44	25,00%
12. Camins al Grau .....	55	154	-64,29%
13. Algirós .....	37	35	5,71%
14. Benimaclet .....	34	21	61,90%
15. Rascanya .....	38	66	-42,42%
16. Benicalap .....	47	64	-26,56%
17. Pobles del Nord .....	8	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest .....	9	11	-18,18%
19. Pobles del Sud .....	16	20	-20,00%
En Dependències Municipals .....	127	87	45,98%
No hi consta districte .....	293	192	52,60%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	15
1.2. La Xerea .....	22
1.3. El Carme .....	17



1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	11
1.6. Sant Francesc .....	24
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	42
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	9
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	34
3.2. La Roqueta .....	12
3.3. La Petxina .....	31
3.4. Arrancapins .....	24
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	9
4.2. Les Tendetes .....	4
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	16
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	13
5.2. Morvedre .....	17
5.3. Trinitat .....	10
5.5. Sant Antoni .....	6
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	18
6.2. Mestalla .....	31
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	7
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	29
7.2. Soternes .....	13
7.3. Tres Forques .....	26



7.4. La Font Santa .....	4
7.5. La Llum .....	2
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	19
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	10
8.4. Safranar .....	13
8.5. Favara .....	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	9
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	7
9.5. Camí Real .....	13
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	21
10.2. En Corts .....	7
10.3. Malilla .....	22
10.5. Na Rovella .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	10
11.3. La Malva-rosa .....	7
11.4. Beteró .....	10
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	21
12.2. Albors .....	5
12.3. La Creu del Grau .....	12
12.4. Camí Fondo .....	6





12.5. Penya-roja .....	11
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	11
13.3. L'Amistat .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	5
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	30
14.2. Camí de Vera .....	4
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	8
15.2. Torrefiel .....	22
15.3. Sant Llorenç .....	8
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	46
16.2. Ciutat Fallera .....	1
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.3. Carpesa .....	4
17.6. Massarrojos .....	4
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	6
18.2. Beniferri .....	3
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.6. El Perellonet .....	6
19.7. La Torre .....	7
<b>En Dependències Municipals</b>	
En Dependències Municipals .....	127



No hi consta districte

No hi consta barri ..... 293