



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE MARZO AL 15 DE ABRIL 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 marzo al 15 de abril de 2021

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se incluye por primera vez un desglose de la información relativa a los escritos recibidos del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo. Del total de escritos recibidos que figuran en la Tabla I se desglosa la información según sean escritos de inicio, de recomendación/sugerencia y el resto, que incluye cierres, requerimientos y solicitudes de ampliación de informe. De esta forma, se da una información más real y completa.

Se ha creado también un informe, que consta en el expediente y del que se dará publicidad a través de la web municipal, de las quejas y sugerencias clasificadas por Distrito y tema.

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 marzo al 15 de abril de 2021**, se han recibido un total de **1.003 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/03/2020 a 15/04/2020.

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.

Hay que recordar que el periodo del año pasado con el que se compara coincide con el inicio del confinamiento domiciliario provocado por la pandemia donde se produjo una disminución de las quejas, sugerencias y escritos recibidos del Síndic y del Defensor.



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: 16/03/2020 a 15/04/2020.

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 produce un aumento considerable respecto al ejercicio 2020 motivado, tal y como indicábamos anteriormente, por el hecho de que en el mismo periodo del ejercicio anterior nos encontrábamos en el inicio del estado de alarma y del confinamiento domiciliario.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de marzo de 2021 y la primera de abril 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 **177 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 84 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 80 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **58 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 41 traslados y la Delegación de Espacio Público con 17 traslados.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **54 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 54.

- **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 Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **12 peticiones de informe**, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 9, y Movilidad Sostenible e Infraestructuras con 3.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con **10 peticiones de informe**, siendo 8 de ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de esta la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 7 peticiones.

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

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

- Jardinería Sostenible (3 de 4 solicitudes)
- Actividades (6 de 8 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (1 de 3 solicitudes)
- EMT (2 de 4 solicitudes)



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

Secretaría de Área I / Titular órgano de apoyo a la JGL / Sanidad y Consumo / Obras de Infraestructuras / Coordinación de Obras en vía pública / Asesoramiento Urbanístico y Programación / Disciplina Urbanística / Central del Procedimiento Sancionador / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Personal /

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 (160)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (133)**
- **Servicios prestados en la vía pública (123)**
- **Servicios de Jardinería (99)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (93)**

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 (77)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (57)**
- **Parque y Jardines deficiencias (51)**
- **Poda de árboles (48)**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios (46)**

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

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



Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- **Quatre Carreres con 82 peticiones**
- **Extramurs con 81 peticiones**
- **Patraix con 74 peticiones**
- **Poblats Marítims con 60 peticiones**
- **Ciutat Vella con 59 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 41 peticiones
- Malilla (Quatre Carreres) con 32 peticiones
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 31 peticiones
- Patraix (Patraix) con 30 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
Marzo.....	1.386



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/03/2021 al 15/04/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	104	25	316,00%
Sugerencia	810	508	59,45%
Síndic	83	20	315,00%
Defensor	6	1	500,00%
Otras	0	0	#¡Núm!
Total:	1.003	554	81,05%

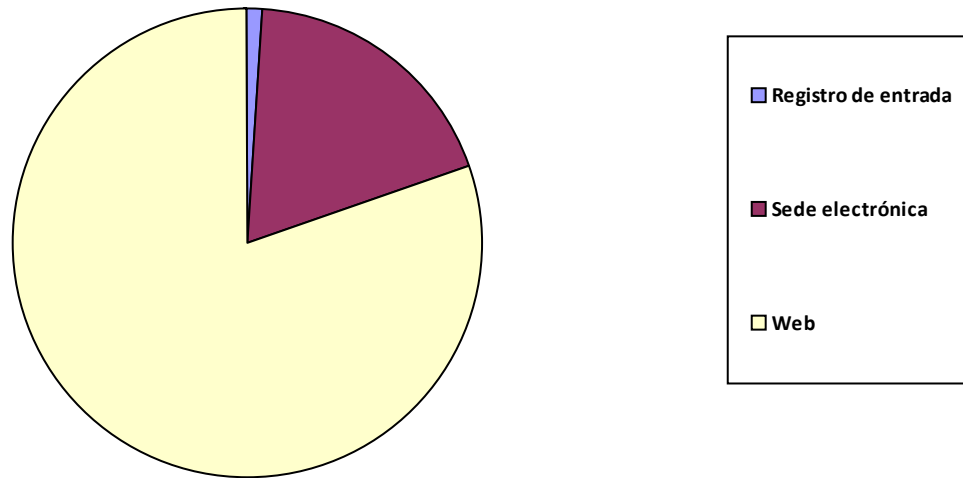
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	21	11	90,91%
Recomendación/Sugerencia	12	5	140,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	50	4	1150,00%
Defensor			
Inicio	2	1	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	0	-

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	10	4	150,00%
Sede electrónica	188	51	268,63%
Telefónica	0	14	-100,00%
Web	805	485	65,98%
Total:	1.003	554	81,05%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Marzo	595
Abril	408

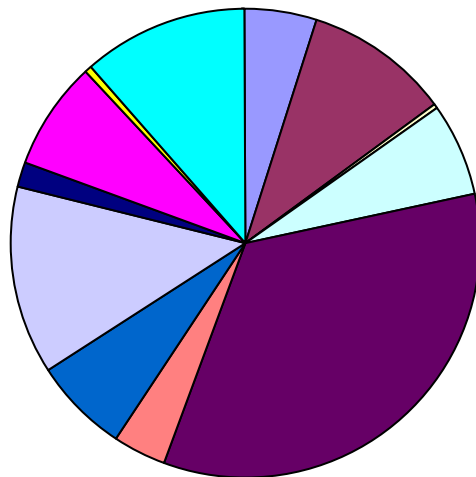
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo	325	290	35	32 (91,4%)
Abril	221	186	35	30 (85,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	27	21	6	6 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	55	45	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	34	25	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	37	31	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	41	39	2	2 (100,0%)
PLENO	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	62	54	8	8 (100,0%)
Total de Envíos	546	476	70	62 (88,6%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
■ DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
■ DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
■ ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
■ EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
■ GESTIÓN DE RECURSOS
■ MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
■ 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	7	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	4	1	3	3 (100,0%)



HACIENDA	14	13	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	45	37	8	8 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	27	20	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	80	76	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
DEPORTES	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	8	5	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	7	5	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	17	14	3	3 (100,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO 26 17 9 7 (77,8%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D 44 41 3 1 (33,3%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA 10 6 4 2 (50,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA 25 25 0 0 (-)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL . 14 13 1 1 (100,0%)

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO 2 1 1 1 (100,0%)

PLENO

PLENO 3 1 2 1 (50,0%)

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL 62 54 8 8 (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	0	1	1 (100,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	4	4	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	0	1	1 (100,0%)
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	3	1	2	2 (100,0%)
HACIENDA				
ECONÓMICO PRESUPUESTARIO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
TESORERÍA	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	27	21	6	6 (100,0%)

BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	44	36	8	8 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	55	45	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	14	9	5	5 (100,0%)
PLANEAMIENTO	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	34	25	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)



CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	80	76	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	3	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	17	14	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	37	31	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	20	12	8	6 (75,0%)



OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	6	5	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	44	41	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	10	6	4	2 (50,0%)
Subtotal de Área:	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	25	25	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	14	13	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	41	39	2	2 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	3	1	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	62	54	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	62	54	8	8 (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					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	0	1	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	0	0	0	0
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	2	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	0	1	0	0	0



BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

ENVEJECIMIENTO ACTIVO	0	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	5	1	2	0	0

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	0	0	0	0
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	4	0	1	0	0

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	0	1	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	1	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	3	0	0	0	1

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

GESTIÓN DE RECUROS

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

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

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

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

EMT-Incidencias	0	1	1	0	2
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	1	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	1	0	0	0

PLENO



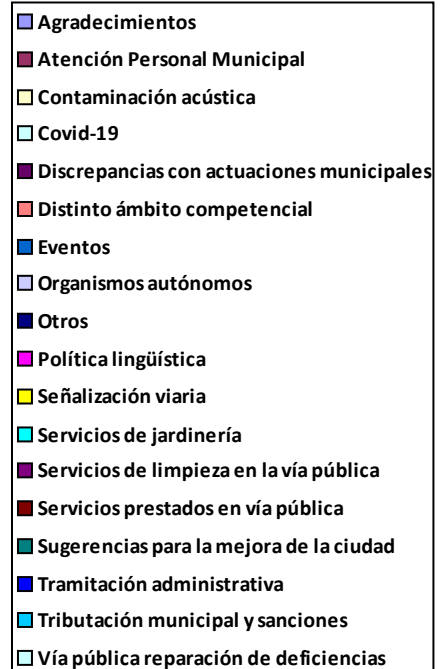
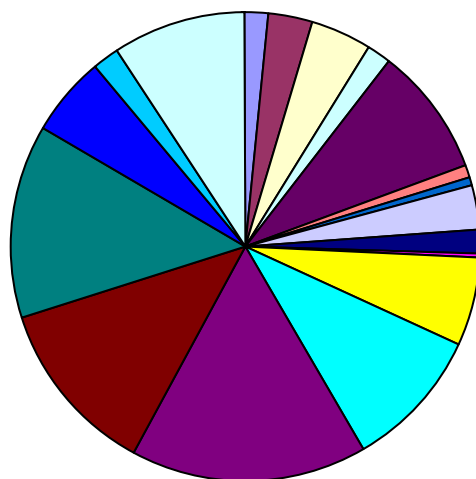
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	0	1	0	0	1
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	4	4	0	0	0
Total de Envíos	35	15	12	0	8

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

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	17	13	30,77%
Atención Personal Municipal	30	19	57,89%
Contaminación acústica	42	54	-22,22%
Covid-19	17	5	240,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	88	65	35,38%
Distinto ámbito competencial	8	22	-63,64%
Eventos	6	7	-14,29%
Organismos autónomos	32	48	-33,33%
Otros	15	35	-57,14%
Política lingüística	4	3	33,33%
Señalización viaria	61	2	2950,00%
Servicios de jardinería	99	11	800,00%
Servicios de limpieza en la vía pública	160	76	110,53%
Servicios prestados en vía pública	123	102	20,59%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	133	44	202,27%
Tramitación administrativa	56	22	154,55%
Tributación municipal y sanciones	19	5	280,00%
Vía pública reparación de deficiencias	93	21	342,86%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	14
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	2
Atención personal de Servicios Sociales	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Gestión tributaria	1
Información y Registro	9
Otras	1
Padrón	12

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Entre particulares vecinales	5
Eventos públicos	1
Molestias servicios de limpieza	10
Tráfico rodado	4

Covid-19

Covid-19	17
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	11
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46
Disconformidad con proyectos urbanísticos	8
Horarios atención al público	1
Obras municipales	1
Obras no municipales	3
Oposiciones	1



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	8
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	1

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	8
---	---

Eventos

Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	5

Organismos autónomos

EMT-incidencias	15
Fundación Deportiva Municipal	5
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	11
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	10
Toros	1

Política lingüística

Castellano	3
Valenciano	1

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	5
Carril bici	9
Estaciones Valenbisi	3
Semáforos	7
Señalización horizontal	21
Señalización vertical	16

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	51
Poda de árboles	48



Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	25
Contenedores deficiente estado	8
Deficiente limpieza en la vía pública	40
Excrementos animales domésticos	16
Reciclaje de residuos	17
Recogida de enseres en la vía pública	18
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	18
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	9
Gorrillas	2
Indigentes	7
Mayor actuación por parte de Policía Local	77
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	20
Playas incidencias	4
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	9
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	14
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	13
Sede electrónica	4
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	17
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	57
Sugerencias sobre denominación de calles	3



WC públics	4
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	29
Tardanza en resolución de expedientes	27
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	2
Multas	4
Tributos IAE	2
Tributos IBI	8
Tributos IVTM	3
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	21
Alumbrado	15
Bache en calzada	41
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	10
Supresión de barreras arquitectónicas	6



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	59	31	90,32%
02. L'Eixample	29	12	141,67%
03. Extramurs	81	27	200,00%
04. Campanar	26	15	73,33%
05. La Saïdia	31	9	244,44%
06. El Pla del Real	51	10	410,00%
07. L'Olivereta	34	19	78,95%
08. Patraix	74	22	236,36%
09. Jesús	19	23	-17,39%
10. Quatre Carreres	82	19	331,58%
11. Poblats Marítims	60	18	233,33%
12. Camins al Grau	36	96	-62,50%
13. Algirós	36	13	176,92%
14. Benimaclet	30	7	328,57%
15. Rascanya	26	6	333,33%
16. Benicalap	50	16	212,50%
17. Pobles del Nord	12	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest	11	0	#¡Div/0!
19. Pobles del Sud	26	2	1200,00%
En Dependències Municipals	80	21	280,95%
No hi consta districte	150	188	-20,21%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	2
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	15
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	14
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	24
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	8
4.2. Les Tendetes	4
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	26
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.3. Tres Forques	19
7.5. La Llum	2



08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	15
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	7
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	31
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	17
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12
12.2. Albors	2
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	7



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	4
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	41
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	6
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	10
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	10
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	5
19.7. La Torre	6



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 80

No hi consta districte

No hi consta barri 150