



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ABRIL AL 15 DE MAYO 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 abril al 15 de mayo de 2021

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se incluye el 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. Esta información será remitida mensualmente al Servicio de Descentralización para su distribución en las Juntas de Distrito y al Servicio de Pueblos de València para su distribución a los Alcaldes Pedáneos.

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 abril al 15 de mayo de 2021**, se han recibido un total de **1.186 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/04/2020 a 15/05/2020.

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 confinamiento domiciliario provocado por la pandemia, en este mes las diferencias no son tan llamativas como en el mes anterior.



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: 16/04/2020 a 15/05/2020.

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 ligero aumento en el número de peticiones respecto al ejercicio 2020, periodo en el que nos encontrábamos en estado de alarma y con confinamiento domiciliario.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de abril de 2021 y la primera de mayo 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 **208 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 98 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 90 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **100 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 100, la totalidad.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **69 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 58 traslados y la Delegación de Espacio Público con 11 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 Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **16 peticiones de informe**, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 8, y Movilidad Sostenible e Infraestructuras con 8.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con **16 peticiones de informe**, siendo 13 de ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta la Delegación de Policía Local con 11 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 5 Servicios que **no** lo han hecho.

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

- Sanidad y Consumo (1 de 2 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (1 de 2 solicitudes)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (2 de 3 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (6 de 8 solicitudes)
- Policía Local (9 de 11 solicitudes)



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

Gabinete de Alcaldía/ Gabinete de Normalización Lingüística / Secretaría General / Gestión de Emisiones y Recaudación / Gestión Tributaria Integral / Organismo autónomo Consejo Agrario / Coordinación de Obras en vía pública / Disciplina Urbanística / Licencia Urbanísticas Obras de Edificación / Planeamiento / Playas, Calidad acústica y del aire / Jardinería Sostenible / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Personal / Sociedad de la Información / Departamento de Bomberos

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 (187)**
- **Servicios prestados en la vía pública (156)**
- **Servicios de Jardinería (134)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (120)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (84)**

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 (110)**
- Parque y Jardines deficiencias (77)**
- Poda de árboles (57)**
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (57)**
- Bache en calzada (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:

- **Extramurs con 85 peticiones**
- **Ciutat Vella con 80 peticiones**
- **Poblats Marítims con 75 peticiones**
- **L'Olivereta con 71 peticiones**
- **Quatre Carreres con 65 peticiones**
- **Patraix con 65 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:

- **Tres Forques (L'Olivereta) con 43 peticiones**
- **Arrancapins (Extramurs) con 39 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 37 peticiones**
- **Torrefiel (Rascanya) 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
Marzo.....	1.386
Abril.....	986



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/04/2021 al 15/05/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	133	80	66,25%
Sugerencia	925	918	0,76%
Síndic	112	53	111,32%
Defensor	14	8	75,00%
Otras	2	0	-
Total:	1.186	1.059	11,99%

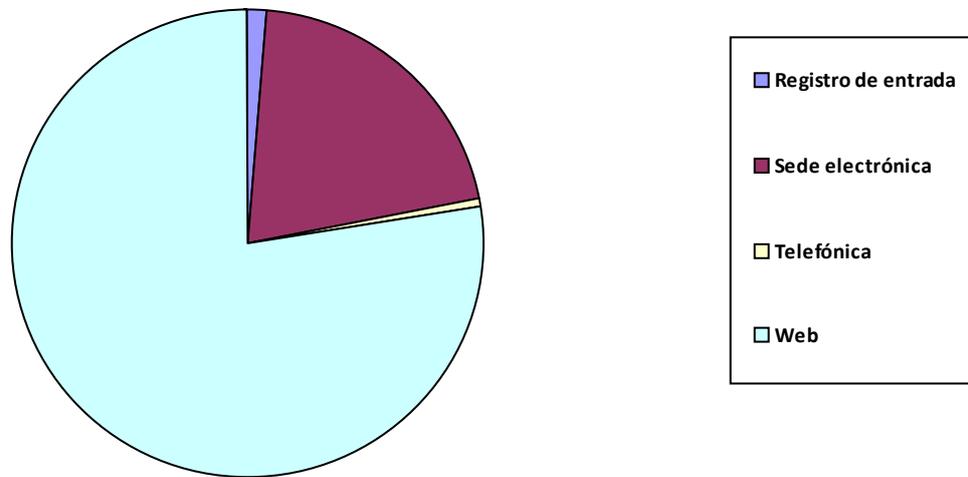
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	25	3	733,33%
Recomendación/Sugerencia	27	12	125,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	60	38	57,89%
Defensor			
Inicio	4	2	100,00%
Recomendación/Sugerencia	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	10	5	100,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	18	5	260,00%
Sede electrónica	243	145	67,59%
Telefónica	5	24	-79,17%
Web	920	885	3,95%
Total:	1.186	1.059	11,99%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Abril	578
Mayo	608

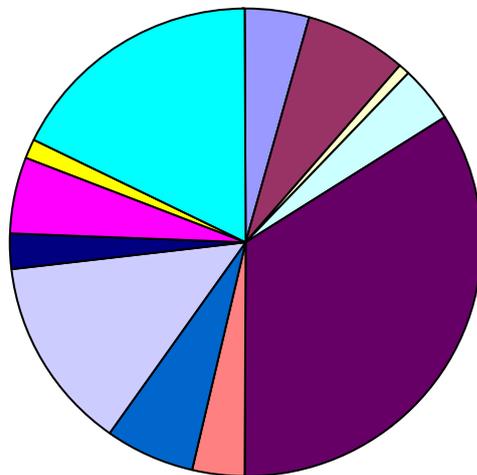
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	319	273	46	43 (93,5%)
Mayo	318	261	57	53 (93,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	29	20	9	9 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	44	28	16	15 (93,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	25	17	8	8 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	216	208	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	23	17	6	6 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	39	31	8	7 (87,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	85	69	16	14 (87,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	16	12	4	4 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	34	28	6	6 (100,0%)
PLENO	9	1	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	113	100	13	11 (84,6%)
Total de Envíos	637	534	103	96 (93,2%)

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	16	11	5	5 (100,0%)
HACIENDA	12	8	4	4 (100,0%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	0	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	3	3	0	0 (-)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	4	2	2	1 (50,0%)
SERVICIOS SOCIALES	35	22	13	13 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	0	1	1 (100,0%)
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	2	1	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	21	14	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	100	98	2	1 (50,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	95	90	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	11	6	5	5 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	11	8	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	24	21	3	2 (66,7%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO	19	11	8	8 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	66	58	8	6 (75,0%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	16	12	4	4 (100,0%)
--------------------------------	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	13	10	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	19	17	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)

PLENO

PLENO	9	1	8	8 (100,0%)
-------------	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	111	100	11	9 (81,8%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIVIL	1	0	1	1 (100,0%)

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

Total Traslados Informes Contest.

ALCALDÍA

ALCALDÍA

COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA	7	6	1	1 (100,0%)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	5	2	3	3 (100,0%)

HACIENDA

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	7	4	3	3 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)

RELACIONES CON LOS MEDIOS

GABINETE DE COMUNICACIONES	1	1	0	0 (-)
----------------------------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área: 29 20 9 9 (100,0%)



BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN 1 0 1 1 (100,0%)

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

ENVEJECIMIENTO ACTIVO 3 3 0 0 (-)

JUVENTUD

JUVENTUD 1 1 0 0 (-)

SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE

SANIDAD Y CONSUMO 4 2 2 1 (50,0%)

SERVICIOS SOCIALES

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN 35 22 13 13 (100,0%)

Subtotal de Área: 44 28 16 15 (93,8%)

DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO

AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA

ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO 1 0 1 1 (100,0%)

COMERCIO

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO 2 2 0 0 (-)

EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA

EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Área: 4 3 1 1 (100,0%)

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS 2 2 0 0 (-)

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN 2 1 1 1 (100,0%)

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

DISCIPLINA URBANÍSTICA 5 2 3 3 (100,0%)

GESTIÓN URBANÍSTICA 1 1 0 0 (-)

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN 11 8 3 3 (100,0%)

PLANEAMIENTO 3 2 1 1 (100,0%)

PROYECTOS URBANOS 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Área: 25 17 8 8 (100,0%)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE



PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	100	98	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	92	89	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	216	208	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	11	6	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	23	17	6	6 (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	8	6	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	24	21	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	39	31	8	7 (87,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				



ACTIVIDADES	11	6	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	8	5	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	66	58	8	6 (75,0%)
Subtotal de Área:	85	69	16	14 (87,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	0	1	1 (100,0%)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	14	11	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	16	12	4	4 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	13	10	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	19	17	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	34	28	6	6 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	9	1	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	9	1	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	111	100	11	9 (81,8%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIVIL				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	113	100	13	11 (84,6%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

Contestados

No Contestados



	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GABINETE DE ALCALDÍA	1	0	0	0	0
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	3	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	3	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	0	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	12	1	0	0	0
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	1	0	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	3	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	1	1	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	0	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	1	2	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	2	0	0	1



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	0	1	4	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	0	1	2	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	1	4	0	2

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

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

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	3	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	1	0	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	1	0	0	0

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	5	2	0	0
--	---	---	---	---	---

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	2	1	6	0	2
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN	1	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN	1	0	0	0	0

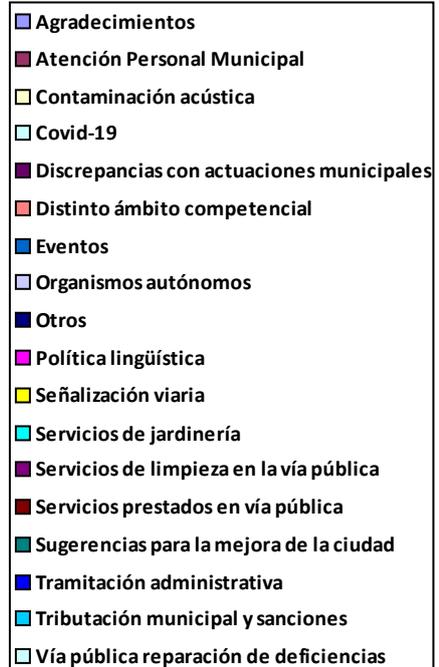
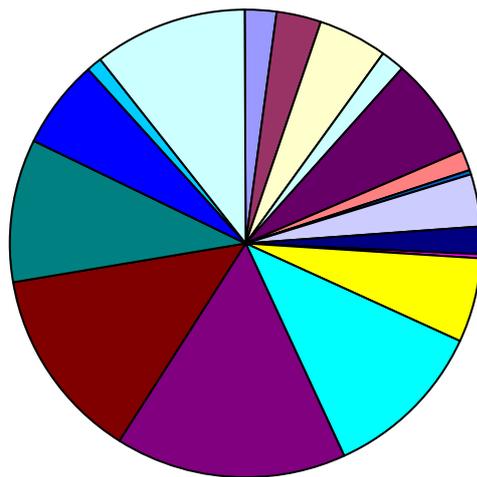
Total de Envíos 54 21 21 0 7

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	27	20	35,00%
Atención Personal Municipal	36	43	-16,28%
Contaminación acústica	57	57	0,00%
Covid-19	17	12	41,67%
Discrepancias con actuaciones municipales	84	117	-28,21%
Distinto ámbito competencial	17	28	-39,29%
Eventos	3	7	-57,14%
Organismos autónomos	43	49	-12,24%
Otros	21	23	-8,70%
Política lingüística	5	3	66,67%
Señalización viaria	68	56	21,43%
Servicios de jardinería	134	89	50,56%
Servicios de limpieza en la vía pública	187	147	27,21%
Servicios prestados en vía pública	156	206	-24,27%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	120	77	55,84%
Tramitación administrativa	71	51	39,22%
Tributación municipal y sanciones	16	8	100,00%
Vía pública reparación de deficiencias	124	66	87,88%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	25
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	1

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	5
Atención personal de Servicios Sociales	7
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Información y Registro	5
Otras	3
Padrón	12

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Aire Acondicionado particulares	3
Botellón	2
Entre particulares vecinales	6
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	6
Obras privadas	1
Por Obras municipales	3
Tráfico rodado	12

Covid-19

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

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	9
Cheque Escolar	1
Cumplimiento de Ordenanzas	3
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	38



Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Horarios atención al público	4
Obras municipales	6
Obras no municipales	3
Oposiciones	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	6
Servicios Sociales	5
Subvenciones o ayudas	4

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	17
---	----

Eventos

Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2

Organismos autónomos

AUMSA	2
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	1
EMT-incidencias	13
Fundación Deportiva Municipal	7
Fundación Pacto por el Empleo	1
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	17

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	16

Política lingüística

Castellano	1
Valenciano	4

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	15
Carril bici	7



Semáforos	6
Señalización horizontal	16
Señalización vertical	20
Zona Azul	2
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	77
Poda de árboles	57

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	37
Contenedores deficiente estado	19
Deficiente limpieza en la vía pública	35
Excrementos animales domésticos	10
Reciclaje de residuos	6
Recogida de enseres en la vía pública	19
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	21
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	23
Vehículos abandonados	17

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	7
Gorrillas	3
Indigentes	4
Mayor actuación por parte de Policía Local	110
Medidas contra excrementos animales domésticos	8
Plagas	22
Playas incidencias	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	20
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	13
Desperfectos en patrimonio histórico	4



Página web	2
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	13
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	57
WC públicos	6

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	27
Tardanza en resolución de expedientes	44

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Multas	5
Tributos IAE	1
Tributos IBI	8
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	26
Alumbrado	25
Bache en calzada	45
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	18
Supresión de barreras arquitectónicas	10



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	80	68	17,65%
02. L'Eixample	42	48	-12,50%
03. Extramurs	85	49	73,47%
04. Campanar	41	54	-24,07%
05. La Saïdia	58	40	45,00%
06. El Pla del Real	38	45	-15,56%
07. L'Olivereta	71	35	102,86%
08. Patraix	65	53	22,64%
09. Jesús	51	56	-8,93%
10. Quatre Carreres	65	83	-21,69%
11. Poblats Marítims	75	61	22,95%
12. Camins al Grau	52	101	-48,51%
13. Algirós	41	21	95,24%
14. Benimaclet	38	11	245,45%
15. Rascanya	43	15	186,67%
16. Benicalap	24	27	-11,11%
17. Pobles del Nord	11	11	0,00%
18. Pobles de l'Oest	13	7	85,71%
19. Pobles del Sud	14	39	-64,10%
En Dependències Municipals	101	65	55,38%
No hi consta districte	178	170	4,71%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	11
1.3. El Carme	5



1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	19
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	29
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	20
3.2. La Roqueta	14
3.3. La Petxina	12
3.4. Arrancapins	39
04. Campanar	
4.1. Campanar	10
4.2. Les Tendetes	16
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	15
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	19
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	2
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	9
6.2. Mestalla	21
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.3. Tres Forques	43



7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	2
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	18
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	16
9.2. L'Hort de Senabre	16
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	29
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	21
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	1
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	16
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	4
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	19
12.2. Albors	5
12.3. La Creu del Grau	5



12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	18
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	15
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	32
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	7
15.2. Torrefiel	34
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	19
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	7
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	11
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	3
19.7. La Torre	3



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 101

No hi consta districte

No hi consta barri 178