



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE MAYO AL 15 DE JUNIO 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 mayo al 15 de junio de 2021

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

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 mayo al 15 de junio de 2021**, se han recibido un total de **1.333 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/05/2020 a 15/06/2020).

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 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

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 (16/05/2020 a 15/06/2020).

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. Lo más llamativo es el incremento de las instancias recibidas 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 mayo de 2021 y la primera de junio 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 **215 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 102 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 91 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.



Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **124 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 123.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **102 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 78 traslados y la Delegación de Espacio Público con 24 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 **17 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Espacio Público con 10, y Movilidad Sostenible e Infraestructuras con 7.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **12 peticiones de informe**, siendo 10 de ellas de la Delegación de Planificación y Gestión Urbana.

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

El **Área de Protección Ciudadana**, con **10 peticiones de informe** y, dentro de esta, la Delegación de Policía Local con todas ellas.

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 los que se relacionan a continuación:

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

- Disciplina Urbanística (3 de 4 solicitudes)
- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación (3 de 4 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (0 de 1 solicitud)
- Organismo Autónomo Fundación Parques y Jardines (0 de 1 solicitud)
- Actividades (6 de 8 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (4 de 7 solicitudes)
- Descentralización y Participación (1 de 2 solicitudes)
- Policía Local (5 de 10 solicitudes)



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

Gestión de Emisiones y Recaudación / Gestión Tributaria Específica-Catastral / Sanidad y Consumo / Gestión de Centro Histórico / Gestión Urbanística / Ciclo Integral del Agua / Cultura Festiva / Central del Procedimiento Sancionador / Patrimonio / EMT-incidencias

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 prestados en la vía pública (233)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (192)**
- **Servicios de Jardinería (156)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (119)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (111)**

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 (136)**
- Parque y Jardines deficiencias (84)**
- Poda de árboles (72)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (60)**
- Plagas (56)**



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:

- **L'Eixample con 93 peticiones**
- **Ciutat Vella con 88 peticiones**
- **Poblats Marítims con 85 peticiones**
- **Extramurs con 76 peticiones**
- **Patraix con 74 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:

- **Russafa (L'Eixample) con 63 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 49 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 43 peticiones**
- **Sant Francesc (Ciutat Vella) con 35 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
Mayo.....	1.327



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/05/2021 al 15/06/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	166	89	86,52%
Sugerencia	1.065	1.176	-9,44%
Síndic	93	47	97,87%
Defensor	7	7	0,00%
Otras	2	4	-50,00%
Total:	1.333	1.323	0,76%

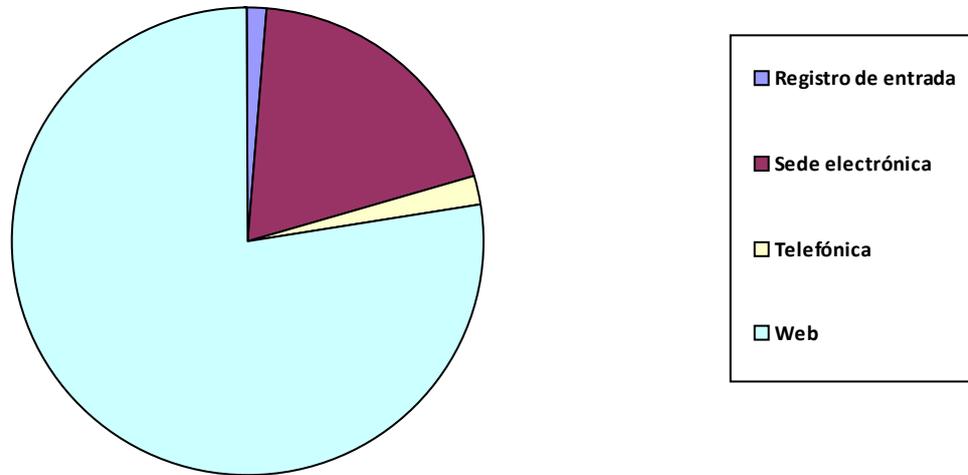
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	18	14	28,57%
Recomendación/Sugerencia	13	6	116,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	62	27	129,63%
Defensor			
Inicio	1	3	-66,67%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	4	25,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	20	12	66,67%
Sede electrónica	254	136	86,76%
Telefónica	26	36	-27,78%
Web	1.033	1.139	-9,31%
Total:	1.333	1.323	,76%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Mayo	719
Junio	614

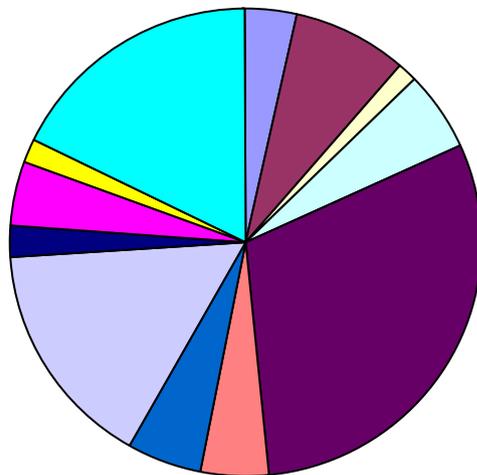
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Mayo	345	296	48	41 (85,4%)
Junio	404	361	43	35 (81,4%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	28	22	6	6 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	57	47	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	10	10	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	43	31	12	10 (83,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	223	215	8	6 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	36	28	8	8 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	37	30	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	119	102	17	12 (70,6%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	17	15	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	34	31	3	2 (66,7%)
PLENO	11	2	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	134	124	10	5 (50,0%)
Total de Envíos	749	657	91	76 (83,5%)

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	10	8	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	2	2	0	0 (-)



HACIENDA	16	12	4	4 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	2	2	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	4	4	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	44	36	8	8 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	1	0	0 (-)
COMERCIO	8	8	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	4	3	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	32	22	10	8 (80,0%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	5	5	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	18	17	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	103	102	1	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	97	91	6	5 (83,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	4	3	1	1 (100,0%)
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	17	10	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	8	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	16	16	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	34	24	10	8 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	85	78	7	4 (57,1%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	17	15	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	10	8	2	1 (50,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	11	2	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	133	123	10	5 (50,0%)
PROTECCIÓN CIVIL	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	8	6	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	1	0	0 (-)
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	8	6	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	28	22	6	6 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	2	2	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	4	4	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	44	36	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	57	47	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	8	8	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	10	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	4	3	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	11	7	4	3 (75,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	16	12	4	3 (75,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	43	31	12	10 (83,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				



PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	5	5	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	18	17	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	103	102	1	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	94	89	5	5 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	2	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	223	215	8	6 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	4	3	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	15	8	7	7 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	36	28	8	8 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	8	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				



ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	16	16	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	30	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	23	15	8	6 (75,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	9	2	2 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	85	78	7	4 (57,1%)
Subtotal de Área:	119	102	17	12 (70,6%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	2	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias	13	12	1	1 (100,0%)
MARINA REAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	17	15	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	10	8	2	1 (50,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	34	31	3	2 (66,7%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	11	2	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	11	2	9	9 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	133	123	10	5 (50,0%)
PROTECCIÓN CIVIL				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	134	124	10	5 (50,0%)

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					
SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0
TESORERÍA	0	1	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	2	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	4	3	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	0	0	1	0	0
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	0	0	0	1
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	0	0	0	1
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	3	1	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	1	1	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0	0
PERSONAL	0	1	1	0	0
PATRIMONIO	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					



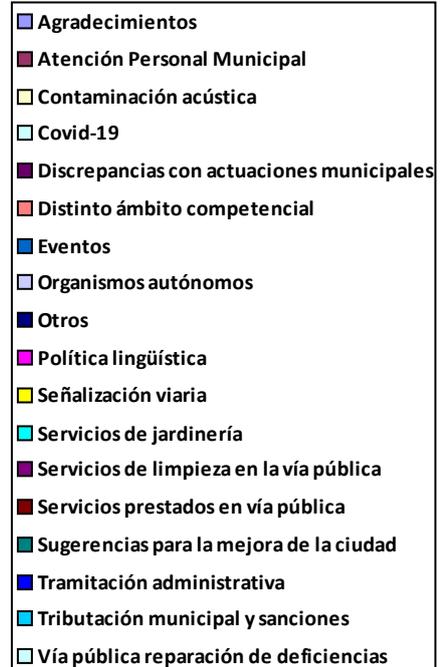
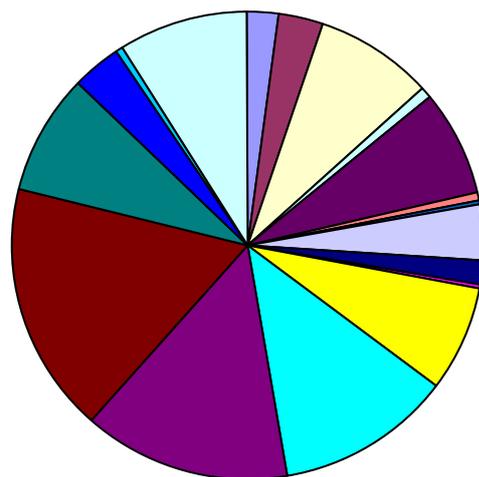
ACTIVIDADES	0	1	5	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	0	0	2	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	0	2	0	3
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	1	0	0	0
EMT-Incidencias	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	1
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	1	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	4	3	2	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	4	1	0	5
Total de Envíos	36	20	20	0	15

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	28	20	40,00%
Atención Personal Municipal	43	35	22,86%
Contaminación acústica	105	89	17,98%
Covid-19	11	109	-89,91%
Discrepancias con actuaciones municipales	98	108	-9,26%
Distinto ámbito competencial	9	22	-59,09%
Eventos	3	5	-40,00%
Organismos autónomos	50	71	-29,58%
Otros	25	28	-10,71%
Política lingüística	3	3	0,00%
Señalización viaria	97	90	7,78%
Servicios de jardinería	156	124	25,81%
Servicios de limpieza en la vía pública	192	156	23,08%
Servicios prestados en vía pública	233	253	-7,91%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	111	73	52,05%
Tramitación administrativa	43	50	-14,00%
Tributación municipal y sanciones	7	11	-36,36%
Vía pública reparación de deficiencias	119	75	58,67%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	23
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	4

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	4
Atención personal de Servicios Sociales	7
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	4
Gestión tributaria	1
Información y Registro	7
Otras	5
Padrón	14

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	53
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	11
Entre particulares vecinales	16
Mesas y sillas	4
Molestias servicios de limpieza	7
Obras privadas	1
Por Obras municipales	3
Tráfico rodado	9

Covid-19

Covid-19	11
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Bibliotecas	4
Cumplimiento de Ordenanzas	5



Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	45
Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Horarios atención al público	7
Obras municipales	3
Obras no municipales	7
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	3
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	7
Servicios Sociales	6
Subvenciones o ayudas	2

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	9
---	---

Eventos

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

Organismos autónomos

EMIVASA	1
EMT-incidencias	16
Fundación Deportiva Municipal	11
Mercavalencia	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	20
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	20

Política lingüística

Castellano	3
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	14
Carril bici	19
Semáforos	8
Señalización horizontal	27



Señalización vertical 29

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias 84

Poda de árboles 72

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación 33

Contenedores deficiente estado 17

Deficiente limpieza en la vía pública 60

Excrementos animales domésticos 5

Reciclaje de residuos 5

Recogida de enseres en la vía pública 24

Solares y edificios en deficiente estado de limpieza 11

Sugerencias para la limpieza en la vía pública 24

Vehículos abandonados 13

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas 16

Gorrillas 1

Indigentes 11

Mayor actuación por parte de Policía Local 136

Medidas contra excrementos animales domésticos 3

Plagas 56

Playas incidencias 8

Valenbisi 2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda 11

Ciclistas molestias 2

Demanda de parques y jardines 2

Desperfectos en patrimonio histórico 2

Página web 8

Sede electrónica 6

Sugerencias indeterminadas 5



Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	50
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	12
Tardanza en resolución de expedientes	31

Tributación municipal y sanciones

Multas	3
Tributos IAE	1
Tributos IBI	3

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	21
Alumbrado	16
Bache en calzada	44
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	24
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	13



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	88	97	-9,28%
02. L'Eixample	93	82	13,41%
03. Extramurs	76	62	22,58%
04. Campanar	56	50	12,00%
05. La Saïdia	36	49	-26,53%
06. El Pla del Real	56	36	55,56%
07. L'Olivereta	61	60	1,67%
08. Patraix	74	73	1,37%
09. Jesús	60	55	9,09%
10. Quatre Carreres	70	124	-43,55%
11. Poblats Marítims	85	102	-16,67%
12. Camins al Grau	61	155	-60,65%
13. Algirós	49	52	-5,77%
14. Benimaclet	33	38	-13,16%
15. Rascanya	52	34	52,94%
16. Benicalap	53	35	51,43%
17. Pobles del Nord	12	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest	12	10	20,00%
19. Pobles del Sud	32	21	52,38%
En Dependències Municipals	90	56	60,71%
No hi consta districte	184	131	40,46%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	23



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	35
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	63
2.2. El Pla del Remei	16
2.3. Gran Via	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	13
3.3. La Petxina	26
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	13
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	21
6.2. Mestalla	22
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	24
7.3. Tres Forques	25
7.4. La Font Santa	6



7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	43
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	19
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	24
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	27
11.3. La Malva-rosa	29
11.4. Beteró	12
11.5. Natzaret	11
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	18
12.3. La Creu del Grau	13



12.4. Camí Fondo	9
12.5. Penya-roja	13
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	28
13.3. L'Amistat	13
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	31
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	19
15.2. Torrefiel	31
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	49
16.2. Ciutat Fallera	4
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	2
17.3. Carpesa	3
17.6. Massarrojos	4
17.7. Borbotó	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	11
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	10
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	4



19.6. El Perellonet	6
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	90
No hi consta districte	
No hi consta barri	184