



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE JUNIO AL 15 DE JULIO 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 junio al 15 de julio 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 junio al 15 de julio de 2021**, se han recibido un total de **1.317 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/06/2020 a 15/07/2020).

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 un aumento significativo del número de quejas y, en menor medida, del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic disminuye.

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 (16/06/2020 a 15/07/2020).

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 sigue siendo el incremento de las instancias recibidas a través de la sede electrónica, canal cada vez más utilizado por los ciudadanos.

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

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de junio de 2021 y la primera de julio 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 **227 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido han



vido, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 111 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 93 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 19.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **113 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 113.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **82 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 61 traslados y la Delegación de Espacio Público con 21 traslados.

**-ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

**El Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con **11 peticiones de informe**, y dentro de esta, la Delegación de Servicios Sociales con 11 peticiones.

**El Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **9 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Planificación y Gestión Urbana.

**El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **9 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible con 5 y Gestión sostenible de Residuos Urbanos con 3 y Emergencia Climática y Transición Energética con 1.

**El Área de Protección Ciudadana**, con **9 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:

- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación (3 de 4 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (2 de 3 solicitud)
- Jardinería Sostenible (3 de 5 solicitudes)
- Organismo Autónomo Fundación Deportiva (1 de 2 solicitudes)
- Educación (1 de 2 solicitudes)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (1 de 2 solicitudes)
- Actividades (2 de 4 solicitudes)
- Sociedad de la Información (0 de 1 solicitud)



- No incluidos en unidades orgánicas (4 de 7 solicitudes)
- Policía Local (2 de 9 solicitudes)

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

Tesorería / Disciplina Urbanística / Gestión Urbanística / Emergencia Climática y Transición Energética / Central del Procedimiento Sancionador / 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 prestados en la vía pública (236)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (213)**
- **Servicios de Jardinería (149)**
- **Contaminación Acústica (126)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (118)**

### **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 (132)**
- Parque y Jardines deficiencias (83)**
- Plagas (73)**
- Poda de árboles (66)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (65)**



#### **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:

- **Algirós con 123 peticiones**
- **Quatre Carreres con 110 peticiones**
- **Extramurs con 109 peticiones**
- **Poblats Marítims con 88 peticiones**
- **L'Eixample con 80 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:

- **Ciutat Jardí (Algirós) con 91 peticiones**
- **Russafa (L'Eixample) con 49 peticiones**
- **Arrancapins (Extramurs) con 49 peticiones**
- **Tres Forques (L'Olivereta) con 41 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
Junio.....	1.323



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/06/2021 al 15/07/2021

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	133	22	504,55%
Sugerencia	1.117	976	14,45%
Síndic	58	76	-23,68%
Defensor	5	4	25,00%
Otras	4	0	-
<b>Total:</b>	<b>1.317</b>	<b>1.078</b>	<b>22,17%</b>

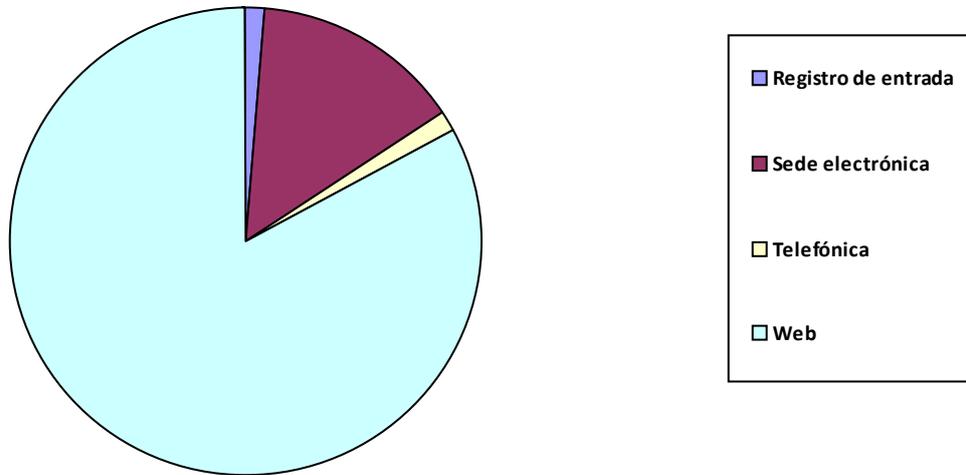
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	15	25	-40,00%
Recomendación/Sugerencia	12	9	33,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	31	42	-26,19%
<b>Defensor</b>			
Inicio	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	4	0,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	20	1	1900,00%
Sede electrónica	189	102	85,29%
Telefónica	17	43	-60,47%
Web	1.091	932	17,06%
<b>Total:</b>	<b>1.317</b>	<b>1.078</b>	<b>22,17%</b>

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Junio .....	710
Julio .....	607

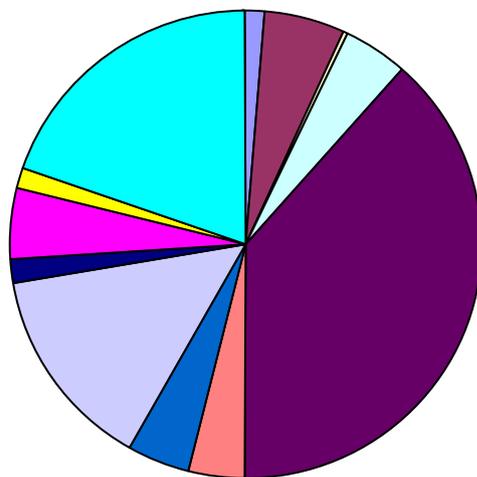
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Junio .....	348	312	36	23 (63,9%)
Julio .....	271	242	29	21 (72,4%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	9	8	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	34	23	11	11 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	28	19	9	8 (88,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	236	227	9	6 (66,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	25	19	6	4 (66,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	26	22	4	3 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	87	82	5	2 (40,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	31	28	3	2 (66,7%)
PLENO .....	8	1	7	4 (57,1%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	122	113	9	2 (22,2%)
Total de Envíos	619	554	65	44 (67,7%)

## 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 .....	2	2	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA .....	1	1	0	0 (-)



HACIENDA .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	4	4	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	28	17	11	11 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	20	11	9	8 (88,9%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	19	19	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	114	111	3	2 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	98	93	5	3 (60,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0 (-)
DEPORTES .....	6	5	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN .....	5	3	2	1 (50,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	9	6	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	5	4	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	4	3	1	1 (100,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	13	11	2	1 (50,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	26	21	5	2 (40,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	61	61	0	0 (-)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	11	10	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	21	20	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	7	6	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	8	1	7	4 (57,1%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	122	113	9	2 (22,2%)

## 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 .....	1	1	0	0 (-)
<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA DE ÁREA II .....	1	1	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	9	8	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	1	1	0	0 (-)



<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	4	4	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	28	17	11	11 (100,0%)
Subtotal de Área:	34	23	11	11 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	6	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	2	2	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	2	1	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	9	5	4	3 (75,0%)
PLANEAMIENTO .....	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	28	19	9	8 (88,9%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	1	0	0 (-)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	19	19	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA</b>				



EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI	114	111	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	97	92	5	3 (60,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	236	227	9	6 (66,7%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES .....	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	3	2	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN .....	5	3	2	1 (50,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	8	5	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	19	6	4 (66,7%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR .....	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	13	11	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	26	22	4	3 (75,0%)



**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

**ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES .....	18	14	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	8	7	1	0 (0,0%)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T**

MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	61	61	0	0 (-)
Subtotal de Área:	87	82	5	2 (40,0%)

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

EMT-Incidencias .....	11	10	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	11	10	1	1 (100,0%)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR**

**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	21	20	1	0 (0,0%)
----------------------------------	----	----	---	----------

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	6	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO**

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	31	28	3	2 (66,7%)

**PLENO**

**PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	8	1	7	4 (57,1%)
Subtotal de Área:	8	1	7	4 (57,1%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	122	113	9	2 (22,2%)
Subtotal de Área:	122	113	9	2 (22,2%)

**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
<b>ALCALDÍA</b>					
TESORERÍA .....	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					



BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	6	2	3	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	2	0	0	1
PLANEAMIENTO .....	0	2	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENER	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	1	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	1	2	0	0	2
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN .....	1	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	1	1	0	0
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	1
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	1	0	1	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	1
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
EMT-Incidencias .....	0	0	1	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	0	0	0	0	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	0	1	0	0	0
<b>PLENO</b>					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	0	3	0	3
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	0	1	0	7



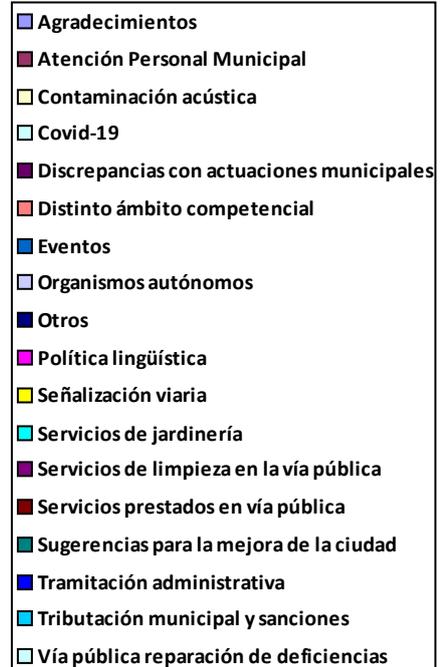
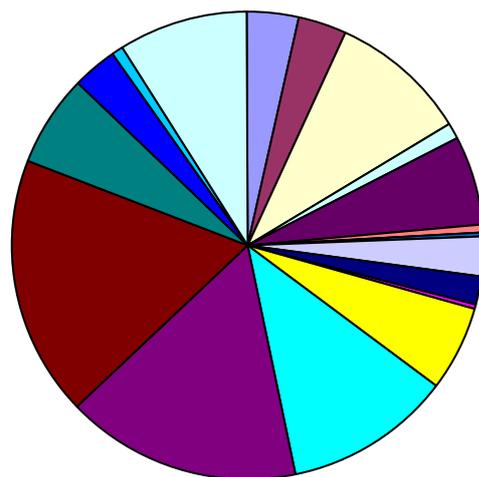
Total de Envíos	22	11	11	0	21
-----------------	----	----	----	---	----

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 .....	47	11	327,27%
Atención Personal Municipal .....	43	31	38,71%
Contaminación acústica .....	126	96	31,25%
Covid-19 .....	13	41	-68,29%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	82	108	-24,07%
Distinto ámbito competencial .....	8	8	0,00%
Eventos .....	2	5	-60,00%
Organismos autónomos .....	39	66	-40,91%
Otros .....	24	21	14,29%
Política lingüística .....	3	3	0,00%
Señalización viaria .....	78	70	11,43%
Servicios de jardinería .....	149	80	86,25%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	213	135	57,78%
Servicios prestados en vía pública .....	236	195	21,03%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	86	74	16,22%
Tramitación administrativa .....	39	65	-40,00%
Tributación municipal y sanciones .....	10	7	42,86%
Vía pública reparación de deficiencias .....	118	62	90,32%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	42
Personal municipal .....	5

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	1
Atención personal de Servicios Sociales .....	7
Centros deportivos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	7
Información y Registro .....	8
Otras .....	1
Padrón .....	18

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	51
Aire Acondicionado particulares .....	4
Botellón .....	30
Entre particulares vecinales .....	17
Mesas y sillas .....	3
Molestias servicios de limpieza .....	7
Por Obras municipales .....	2
Tráfico rodado .....	12

### Covid-19

Covid-19 .....	13
----------------	----

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	1
Cheque Escolar .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	51
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	3
Horarios atención al público .....	1



Obras municipales .....	3
Obras no municipales .....	3
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	7
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	3

### Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución .....	8
---	---

### Eventos

Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1

### Organismos autónomos

EMT-incidencias .....	13
Fundación Deportiva Municipal .....	7
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	18
Palau de la Música i Congressos .....	1

### Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros .....	21

### Política lingüística

Valenciano .....	3
------------------	---

### Señalización viaria

Bolardos y maceteros .....	16
Carril bici .....	6
Estaciones Valenbisi .....	1
Semáforos .....	4
Señalización horizontal .....	19
Señalización vertical .....	13
Zona Azul .....	17
Zona naranja .....	2



**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	83
Poda de árboles .....	66

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	33
Contenedores deficiente estado .....	17
Deficiente limpieza en la vía pública .....	65
Excrementos animales domésticos .....	7
Reciclaje de residuos .....	3
Recogida de enseres en la vía pública .....	23
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	20
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	25
Vehículos abandonados .....	20

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	8
Gorrillas .....	1
Indigentes .....	6
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	132
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	1
Plagas .....	73
Playas incidencias .....	14
Valenbisi .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	11
Demanda de parques y jardines .....	9
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	6
Sede electrónica .....	3
Sugerencias indeterminadas .....	1
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	10
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	42



Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	2

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	16
Tardanza en resolución de expedientes .....	23

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	1
Multas .....	1
Tributos IAE .....	1
Tributos IBI .....	5
Tributos IVTM .....	2

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	23
Alumbrado .....	17
Bache en calzada .....	46
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	16
Fuentes ornamentales .....	5
Supresión de barreras arquitectónicas .....	11



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	61	63	-3,17%
02. L'Eixample .....	80	35	128,57%
03. Extramurs .....	109	70	55,71%
04. Campanar .....	61	47	29,79%
05. La Saïdia .....	46	43	6,98%
06. El Pla del Real .....	52	24	116,67%
07. L'Olivereta .....	78	72	8,33%
08. Patraix .....	65	44	47,73%
09. Jesús .....	38	54	-29,63%
10. Quatre Carreres .....	110	95	15,79%
11. Poblots Marítims .....	88	89	-1,12%
12. Camins al Grau .....	34	108	-68,52%
13. Algirós .....	123	37	232,43%
14. Benimaclet .....	45	33	36,36%
15. Rascanya .....	45	39	15,38%
16. Benicalap .....	39	34	14,71%
17. Pobles del Nord .....	14	9	55,56%
18. Pobles de l'Oest .....	7	3	133,33%
19. Pobles del Sud .....	40	32	25,00%
En Dependències Municipals .....	70	60	16,67%
No hi consta districte .....	112	87	28,74%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	4
1.2. La Xerea .....	13
1.3. El Carme .....	7



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	13
1.6. Sant Francesc .....	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	49
2.2. El Pla del Remei .....	18
2.3. Gran Via .....	13
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	20
3.2. La Roqueta .....	17
3.3. La Petxina .....	23
3.4. Arrancapins .....	49
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	15
4.2. Les Tendetes .....	5
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	40
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	4
5.2. Morvedre .....	14
5.3. Trinitat .....	17
5.4. Tormos .....	8
5.5. Sant Antoni .....	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	19
6.2. Mestalla .....	18
6.3. Jaume Roig .....	12
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	23
7.3. Tres Forques .....	41



7.4. La Font Santa .....	8
7.5. La Llum .....	6
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	39
8.2. Sant Isidre .....	5
8.3. Vara de Quart .....	11
8.4. Safranar .....	8
8.5. Favara .....	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	5
9.2. L'Hort de Senabre .....	20
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	6
9.5. Camí Real .....	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	23
10.2. En Corts .....	15
10.3. Malilla .....	39
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	5
10.5. Na Rovella .....	5
10.6. La Punta .....	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	11
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	17
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	27
11.3. La Malva-rosa .....	36
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	17
12.2. Albors .....	4



12.3. La Creu del Grau .....	8
12.4. Camí Fondo .....	2
12.5. Penya-roja .....	3
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	3
13.2. Ciutat Jardí .....	91
13.3. L'Amistat .....	14
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	30
14.2. Camí de Vera .....	15
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	21
15.2. Torrefiel .....	14
15.3. Sant Llorenç .....	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	33
16.2. Ciutat Fallera .....	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	4
17.6. Massarrojos .....	10
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.3. Pinedo .....	11
19.4. El Saler .....	7
19.6. El Perellonet .....	13
19.7. La Torre .....	2



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 70

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 112