



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	-
Total:	1.317	1.078	22,17%

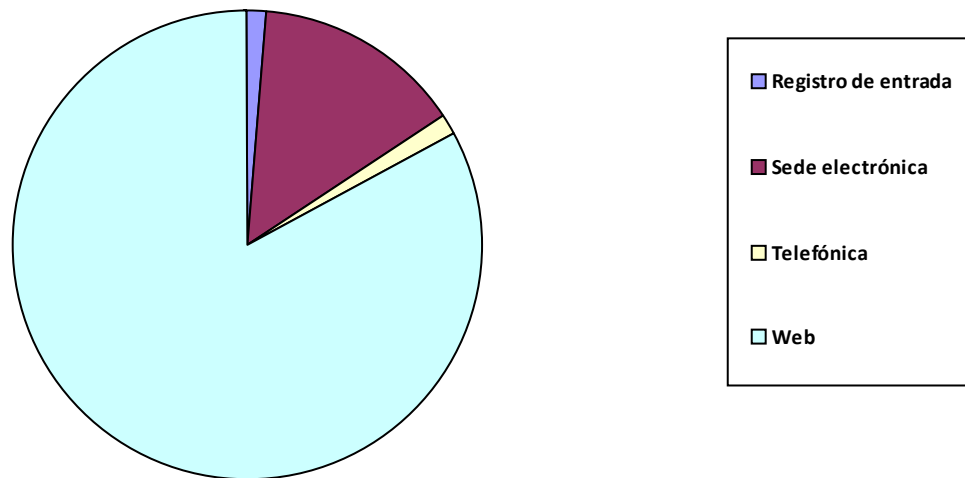
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	15	25	-40,00%
Recomendación/Sugerencia	12	9	33,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	31	42	-26,19%
Defensor			
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%
Total:	1.317	1.078	22,17%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Junio	710
Julio	607

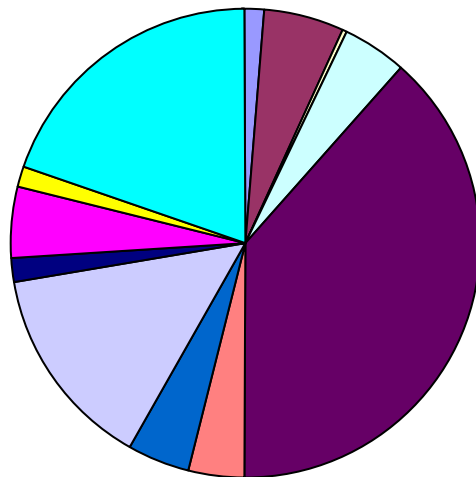
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	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%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
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%)
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	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	20	11	9	8 (88,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
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%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
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%)
GESTIÓN DE RECUROS				
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%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	26	21	5	2 (40,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	61	61	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
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%)
PLENO				
PLENO	8	1	7	4 (57,1%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	122	113	9	2 (22,2%)

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 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA II	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
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%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)



ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	4	4	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	28	17	11	11 (100,0%)
Subtotal de Área:	34	23	11	11 (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	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
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%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	19	19	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				



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%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
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%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
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
ALCALDÍA					
TESORERÍA	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					



BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	6	2	3	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
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
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
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
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN	1	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	1	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
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
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	1	0	1	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	0	0	1	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
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
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	0	3	0	3
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	0	1	0	7



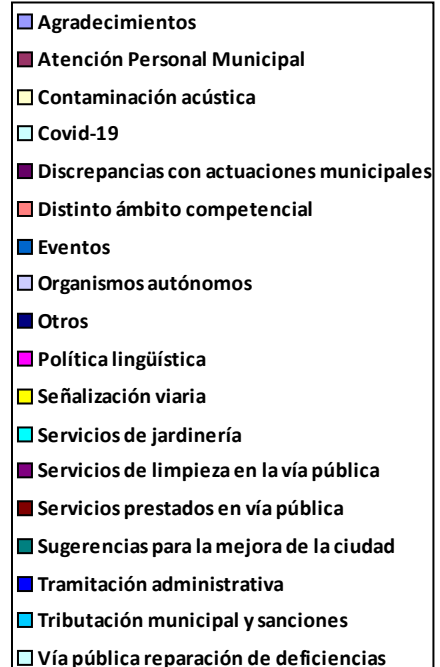
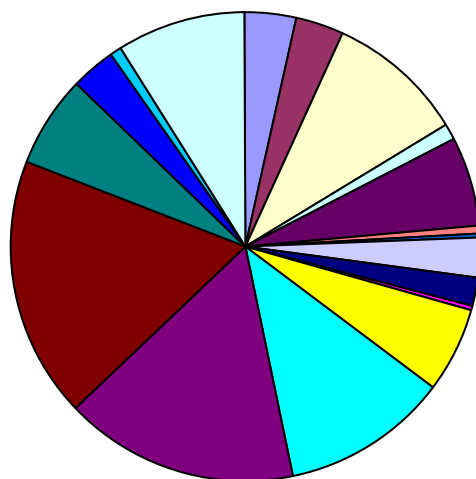
Total de Envíos	22	11	11	0	21
-----------------	----	----	----	---	----

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
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	16
Tardanza en resolución de expedientes	23
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	1
Multas	1
Tributos IAE	1
Tributos IBI	5
Tributos IVTM	2
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
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 Marítim	
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