



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO 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 julio al 15 de agosto 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 julio al 15 de agosto de 2021**, se han recibido un total de **1.080 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/07/2020 a 15/08/2020).

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 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 (16/07/2020 a 15/08/2020).

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 julio de 2021 y la primera de agosto 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



vido, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 119 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 73 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 15.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **91 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 91

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **82 traslados**, y dentro de ella, las que más, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 66 traslados y la Delegación de Espacio Público 16.

-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 ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 5 y la Delegación de Espacio Público con 12 peticiones.

El Área de Protección Ciudadana, con **14 peticiones de informe** y, dentro de esta, la Delegación de Policía Local con todas ellas.

El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible con 2 y Gestión sostenible de Residuos Urbanos con 9 y Calidad Acústica y del Aire con 2.

El Área de Bienestar y Derechos Sociales, con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta, la Delegación de Servicios Sociales con 11 peticiones y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 2.

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:

- Bienestar Social e Integración (8 de 11 solicitudes)
- Disciplina Urbanística (2 de 3 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (6 de 9 solicitud)
- Actividades (5 de 10 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (4 de 5 solicitudes)
- Policía Local (4 de 14 solicitudes)



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

Secretaría General / Gestión de Emisiones y Recaudación / Sanidad y Consumo / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Jardinería Sostenible / Personal / Ocupación de Dominio Público Municipal / EMT-incidencias / Descentralización y Participación Ciudadana / Transparencia y Gobierno Abierto

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 (194)**
- **Servicios prestados en la vía pública (189)**
- **Servicios de Jardinería (96)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (88)**
- **Contaminación Acústica (86)**

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 (107)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (70)**
- Parques y Jardines deficiencias (64)**
- Plagas (38)**
- Contenedores cambio de ubicación (35)**
- Bache en calzada (35)**



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:

- **Poblats Marítims con 95 peticiones**
- **Quatre Carreres con 81 peticiones**
- **Extramurs con 63 peticiones**
- **L'Eixample con 62 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 38 peticiones**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 36 peticiones**
- **El Cabanyal- el Canyamelar (Poblats Marítims) con 35 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) 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
Mayo.....	1.327
Junio.....	1.323
Julio.....	1.175



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/07/2021 al 15/08/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	77	16	381,25%
Sugerencia	956	865	10,52%
Síndic	38	68	-44,12%
Defensor	6	6	0,00%
Otras	3	2	50,00%
Total:	1.080	957	12,85%

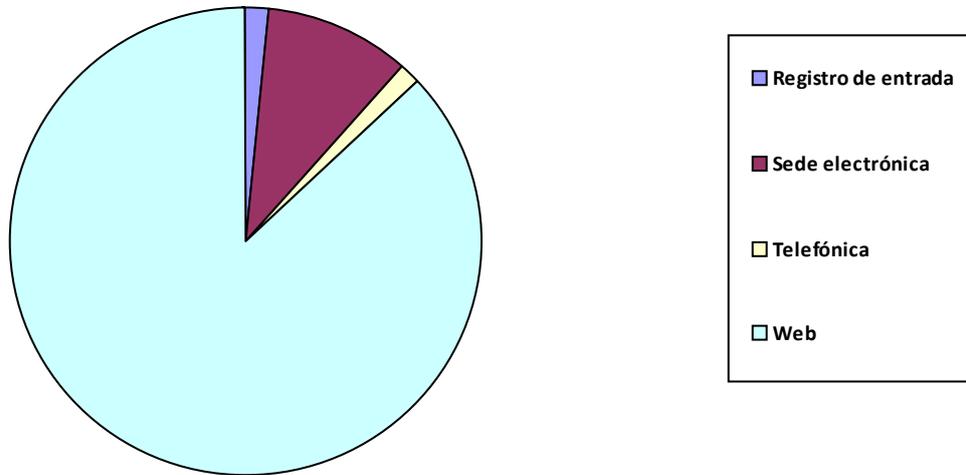
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	14	20	-30,00%
Recomendación/Sugerencia	10	7	42,86%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	14	41	-65,85%
Defensor			
Inicio	0	1	-100,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	5	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	19	10	90,00%
Sede electrónica	107	83	28,92%
Telefónica	15	32	-53,13%
Web	939	832	12,86%
Total:	1.080	957	12,85%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Julio	568
Agosto	512

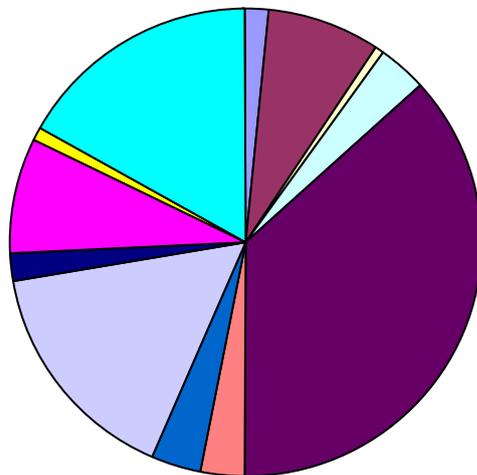
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	329	286	43	30 (69,8%)
Agosto	293	259	34	24 (70,6%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	11	9	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	48	35	13	10 (76,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	21	16	5	4 (80,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	21	18	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	99	82	17	11 (64,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	51	47	4	4 (100,0%)
PLENO	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	105	91	14	4 (28,6%)
Total de Envíos	622	545	77	54 (70,1%)

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	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	1	1	0	0 (-)



HACIENDA	9	8	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	33	22	11	8 (72,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	13	8	5	4 (80,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	15	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	75	73	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
DEPORTES	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	2	2	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	4	2	2	2 (100,0%)



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	10	9	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	28	16	12	7 (58,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	71	66	5	4 (80,0%)
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	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
FISCAL GASTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	11	9	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				



ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	33	22	11	8 (72,7%)
Subtotal de Área:	48	35	13	10 (76,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	4	3	2 (66,7%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	21	16	5	4 (80,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	15	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	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	74	72	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	10	9	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	21	18	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				



ACTIVIDADES	21	11	10	5 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	7	5	2	2 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	71	66	5	4 (80,0%)
Subtotal de Área:	99	82	17	11 (64,7%)
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	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	51	47	4	4 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)
Subtotal de Área:	105	91	14	4 (28,6%)

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					
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	2	0	0	0	0



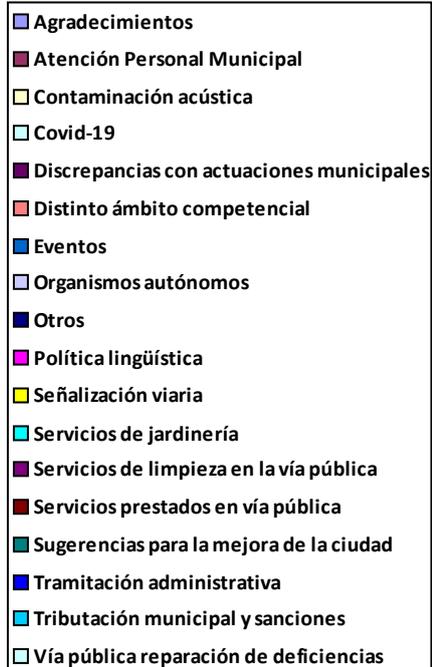
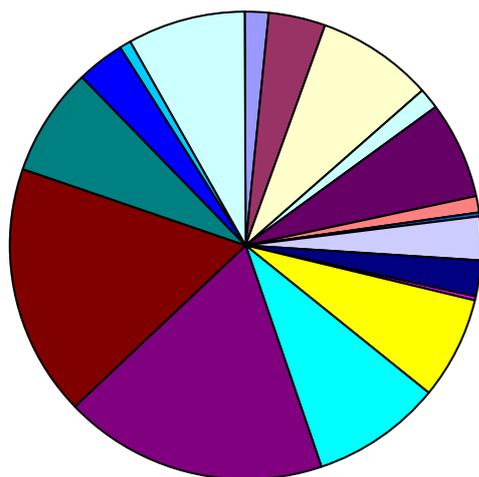
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	2	2	0	3
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
POBLES DE VALÈNCIA	0	0	1	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	1
GESTIÓN URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	6	0	3
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	1	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
PERSONAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	1	0	4	0	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	2	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	2	0	0	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	3	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	0	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	0	1	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	0	4	0	10
Total de Envíos	25	6	23	0	23

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	19	14	35,71%
Atención Personal Municipal	42	36	16,67%
Contaminación acústica	86	82	4,88%
Covid-19	15	84	-82,14%
Discrepancias con actuaciones municipales	71	67	5,97%
Distinto ámbito competencial	12	22	-45,45%
Eventos	5	2	150,00%
Organismos autónomos	33	63	-47,62%
Otros	27	21	28,57%
Política lingüística	2	2	0,00%
Señalización viaria	76	34	123,53%
Servicios de jardinería	96	78	23,08%
Servicios de limpieza en la vía pública	194	127	52,76%
Servicios prestados en vía pública	189	146	29,45%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	80	48	66,67%
Tramitación administrativa	37	52	-28,85%
Tributación municipal y sanciones	8	3	166,67%
Vía pública reparación de deficiencias	88	76	15,79%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Personal municipal	4

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	4
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Información y Registro	8
Otras	4
Padrón	23

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	33
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	2
Botellón	8
Entre particulares vecinales	15
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	9
Obras privadas	3
Por Obras municipales	3
Tráfico rodado	7

Covid-19

Covid-19	15
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	5
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	1
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34



Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Horarios atención al público	3
Obras municipales	4
Obras no municipales	6
Oposiciones	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	2
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	4

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	12
---	----

Eventos

Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	2

Organismos autónomos

EMT-incidencias	11
Fundación Deportiva Municipal	8
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	14

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros	24

Política lingüística

Castellano	1
Valenciano	1

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	15
Carril bici	17
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	6
Señalización horizontal	20
Señalización vertical	10



Zona Azul	5
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	64
Poda de árboles	32

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	35
Contenedores deficiente estado	17
Deficiente limpieza en la vía pública	70
Excrementos animales domésticos	9
Reciclaje de residuos	10
Recogida de enseres en la vía pública	15
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	8
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	18
Vehículos abandonados	12

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	2
Gorrillas	1
Indigentes	16
Mayor actuación por parte de Policía Local	107
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	38
Playas incidencias	22
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	18
Ciclistas molestias	7
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	4
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1



Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	13
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	25

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	19
Tardanza en resolución de expedientes	18

Tributación municipal y sanciones

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

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	19
Alumbrado	9
Bache en calzada	35
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	16
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	61	66	-7,58%
02. L'Eixample	62	25	148,00%
03. Extramurs	63	43	46,51%
04. Campanar	38	56	-32,14%
05. La Saïdia	32	42	-23,81%
06. El Pla del Real	37	14	164,29%
07. L'Olivereta	59	36	63,89%
08. Patraix	60	40	50,00%
09. Jesús	45	33	36,36%
10. Quatre Carreres	81	103	-21,36%
11. Poblats Marítims	95	78	21,79%
12. Camins al Grau	36	102	-64,71%
13. Algirós	47	49	-4,08%
14. Benimaclet	22	22	0,00%
15. Rascanya	36	35	2,86%
16. Benicalap	39	29	34,48%
17. Pobles del Nord	3	3	0,00%
18. Pobles de l'Oest	7	5	40,00%
19. Pobles del Sud	53	32	65,63%
En Dependències Municipals	54	52	3,85%
No hi consta districte	150	92	63,04%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	6



1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	16
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	14
2.3. Gran Via	10
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	2
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	9
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	4



7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	17
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	16
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís	10
10.5. Na Rovella	10
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	35
11.3. La Malva-rosa	36
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	7



12.5. Penya-roja	7
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	21
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	21
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	5



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 54

No hi consta districte

No hi consta barri 150