



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE AGOSTO AL 15 DE SEPTIEMBRE 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 agosto al 15 de septiembre 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 agosto al 15 de septiembre**, se han recibido un total de **1.503 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### **Comparativa con el ejercicio anterior (16/08/2020 a 15/09/2020).**

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 mayor medida, del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic disminuye.

##### **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 (16/08/2020 a 15/09/2020).

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 sugerencias recibidas a través de la web municipal.

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

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de agosto de 2021 y la primera de septiembre 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 **268 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 136 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 101 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 29.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **131 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 130



Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **69 traslados**, y dentro de ella, las que más, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 57 traslados y la Delegación de Espacio Público 12.

**-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 **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 6 y la Delegación de Espacio Público con 9 peticiones.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **8 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 **8 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible con 1 y Gestión sostenible de Residuos Urbanos con 3, Ciclo Integral del Agua con 3 y Cementerios y Servicios Funerarios con 1.

## **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:

- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (2 de 3 solicitudes)
- Organismo Autónomo Fundación Deportiva (0 de 1 solicitud)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (0 de 1 solicitud)
- Actividades (5 de 8 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (5 de 6 solicitudes)
- Policía Local (4 de 8 solicitudes)

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

Secretaría General / Planeamiento / Patrimonio

## **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 (269)**
- **Servicios prestados en la vía pública (227)**
- **Servicios de Jardinería (153)**
- **Contaminación Acústica (147)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (143)**

#### **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 (146)**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (101)**
- **Parques y Jardines deficiencias (95)**
- **Contenedores cambio de ubicación (67)**
- **Poda de árboles (58)**

#### **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:

- **Quatre Carreres con 125 peticiones**
- **Algirós con 124 peticiones**
- **Extramurs con 106 peticiones**
- **Camins al Grau con 96 peticiones**
- **Poblats Marítims con 87 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 88 peticiones**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 57 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 50 peticiones**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims)) con 48 peticiones**
- **Russafa (L'Eixample) con 42 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
Agosto.....	1.105



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/08/2021 al 15/09/2021

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	101	89	13,48%
Sugerencia	1.340	954	40,46%
Síndic	58	84	-30,95%
Defensor	3	2	50,00%
Otras	1	0	-
<b>Total:</b>	<b>1.503</b>	<b>1.129</b>	<b>33,13%</b>

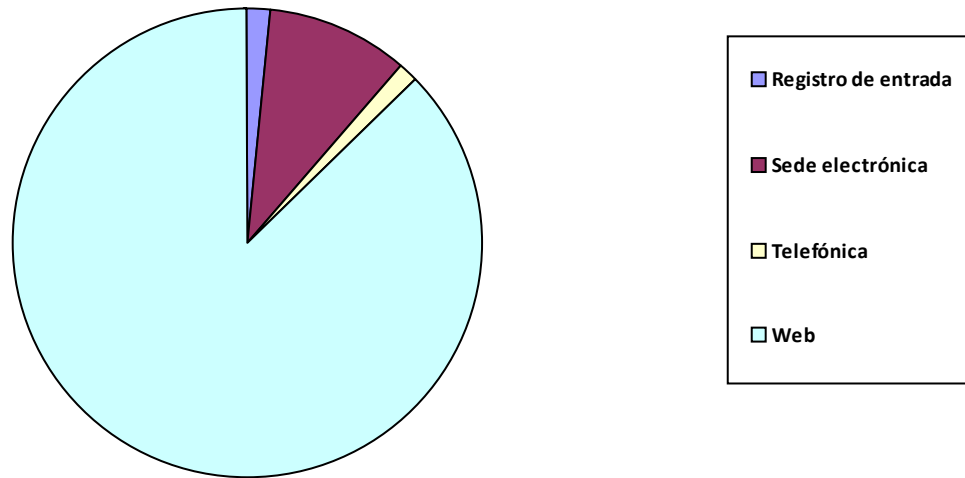
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	11	18	-38,89%
Recomendación/Sugerencia	22	12	83,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	25	54	-53,70%
<b>Defensor</b>			
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	2	50,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	24	16	50,00%
Sede electrónica	146	161	-9,32%
Telefónica	21	50	-58,00%
Web	1.312	902	45,45%
<b>Total:</b>	<b>1.503</b>	<b>1.129</b>	<b>33,13%</b>

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Agosto .....	591
Septiembre .....	912

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

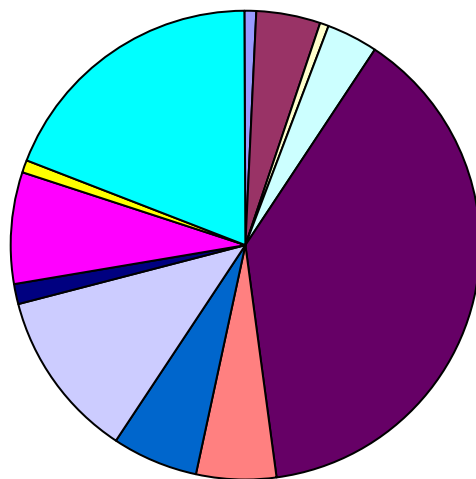
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Agosto .....	320	290	30	27 (90,0%)
Septiembre .....	403	374	28	20 (71,4%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	7	5	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	32	27	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	26	21	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	276	268	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	40	36	4	3 (75,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	42	35	7	6 (85,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	85	69	15	11 (73,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	56	53	3	3 (100,0%)
PLENO .....	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	139	131	8	4 (50,0%)
Total de Envíos	723	664	58	47 (81,0%)

## 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 .....	3	2	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA .....	1	1	0	0 (-)



HACIENDA .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	9	9	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	23	18	5	5 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	18	14	4	4 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	2	2	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	0	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	32	29	3	3 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	139	136	3	2 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	102	101	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	18	17	1	1 (100,0%)
DEPORTES .....	4	3	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	8	6	2	2 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	9	6	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	22	21	1	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				



ESPACIO PÚBLICO .....	22	12	9	6 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	63	57	6	5 (83,3%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	10	10	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	43	43	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	12	9	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	138	130	8	4 (50,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS .....	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>				
VICESECRETARÍA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	7	5	2	2 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	9	9	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	23	18	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	32	27	5	5 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>COMERCIO</b>				



COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
<b>EMPRESARIAT I INNOVACIÓ ECONÒMICA</b>				
EMPRESARIAT I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	4	4	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	2	2	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	5	4	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN .....	4	3	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	26	21	5	5 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	2	2	0	0 (-)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	32	29	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA .....	139	136	3	2 (66,7%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA CIUDAD</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	99	99	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	276	268	8	7 (87,5%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)



<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	18	17	1	1 (100,0%)
<b>DEPORTES</b>				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	3	1	0 (0,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	8	6	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	40	36	4	3 (75,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	7	4	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
PERSONAL .....	7	5	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	42	35	7	6 (85,7%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	16	7	8	5 (62,5%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	63	57	6	5 (83,3%)
Subtotal de Área:	85	69	15	11 (73,3%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	10	0	0 (-)



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

**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN ..... 43 43 0 0 (-)

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 12 9 3 3 (100,0%)

**TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO**

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO ..... 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Área: 56 53 3 3 (100,0%)

**PLENO**

**PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS ..... 6 5 1 1 (100,0%)

Subtotal de Área: 6 5 1 1 (100,0%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL ..... 138 130 8 4 (50,0%)

**PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS**

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Área: 139 131 8 4 (50,0%)

**Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio**

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<u>&lt;=10 días</u>	<u>&gt;10 y &lt;=20 días</u>	<u>&gt;20 días</u>	<u>En plazo</u>	<u>Fuera de plazo</u>
<b>ALCALDÍA</b>					
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	1	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	1	2	2	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	1	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	0	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	0



**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA**

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS ....	0	1	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	1	1	1	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	1	1	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	1	0	0	0

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

CULTURA FESTIVA .....	0	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	1	1	0	0

**GESTIÓN DE RECUROS**

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	1	0	0	0
PERSONAL .....	0	2	0	0	0
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES .....	0	3	2	0	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	1	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	2	3	0	0	1

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

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	1	1	0	0
--	---	---	---	---	---

**PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS ....	0	1	0	0	0
---	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	1	0	3	0	4
---------------------	---	---	---	---	---

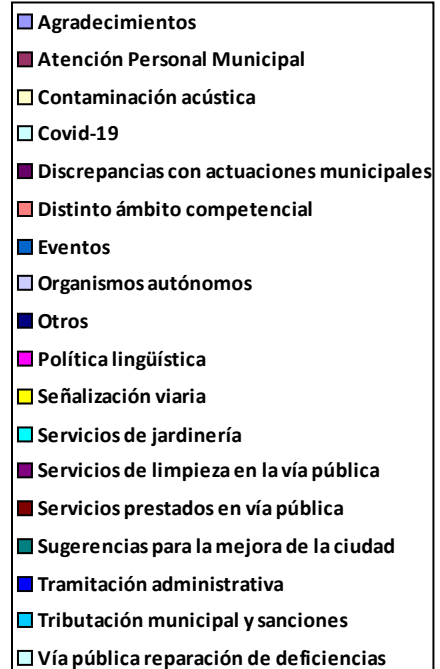
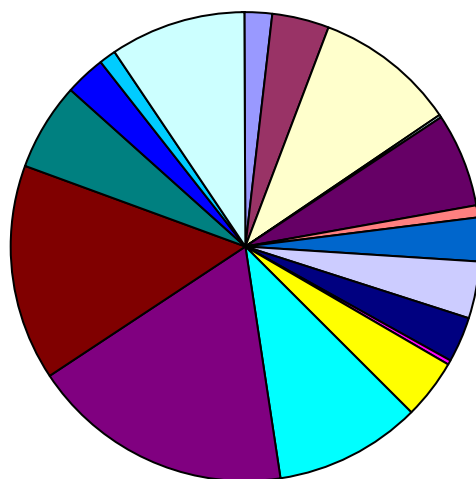
Total de Envíos            11        24        12        0        11

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	18	55,56%
Atención Personal Municipal .....	60	35	71,43%
Contaminación acústica .....	147	93	58,06%
Covid-19 .....	3	64	-95,31%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	95	88	7,95%
Distinto ámbito competencial .....	12	8	50,00%
Eventos .....	46	1	4500,00%
Organismos autónomos .....	60	78	-23,08%
Otros .....	44	19	131,58%
Política lingüística .....	6	2	200,00%
Señalización viaria .....	62	67	-7,46%
Servicios de jardinería .....	153	99	54,55%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	269	179	50,28%
Servicios prestados en vía pública .....	227	160	41,88%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	90	68	32,35%
Tramitación administrativa .....	43	70	-38,57%
Tributación municipal y sanciones .....	15	7	114,29%
Vía pública reparación de deficiencias .....	143	73	95,89%

## Distribución temática







## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	21
Personal municipal .....	7

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	3
Atención personal de Servicios Sociales .....	3
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	6
Información y Registro .....	6
Museos .....	1
Otras .....	3
Padrón .....	37

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	48
Aire Acondicionado particulares .....	1
Aviones .....	1
Botellón .....	33
Casales falleros .....	7
Entre particulares vecinales .....	32
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	13
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	10

### Covid-19

Covid-19 .....	3
----------------	---

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	1
Bibliotecas .....	4
Cumplimiento de Ordenanzas .....	7



Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	36
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	5
Horarios atención al público .....	14
Obras municipales .....	2
Obras no municipales .....	4
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	12
Servicios Sociales .....	5
Subvenciones o ayudas .....	3

**Distinto ámbito competencial**

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

**Eventos**

Conciertos .....	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	41

**Organismos autónomos**

AUMSA .....	1
EMIVASA .....	5
EMT-incidencias .....	7
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos) .....	1
Fundación Deportiva Municipal .....	13
Fundación Pacto por el Empleo .....	1
Junta Central Fallera .....	4
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	27
Universidad Popular .....	1

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros .....	41

**Política lingüística**

Castellano .....	4
------------------	---



Valenciano ..... 2

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros ..... 9

Carril bici ..... 16

Estaciones Valenbisi ..... 2

Semáforos ..... 8

Señalización horizontal ..... 14

Señalización vertical ..... 7

Zona Azul ..... 5

Zona naranja ..... 1

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias ..... 95

Poda de árboles ..... 58

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación ..... 67

Contenedores deficiente estado ..... 17

Deficiente limpieza en la vía pública ..... 101

Excrementos animales domésticos ..... 5

Reciclaje de residuos ..... 3

Recogida de enseres en la vía pública ..... 23

Solares y edificios en deficiente estado de limpieza ..... 17

Sugerencias para la limpieza en la vía pública ..... 13

Vehículos abandonados ..... 23

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas ..... 6

Gorrillas ..... 2

Indigentes ..... 18

Mayor actuación por parte de Policía Local ..... 146

Medidas contra excrementos animales domésticos ..... 1

Plagas ..... 43

Playas incidencias ..... 10



Valenbisi ..... 1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda ..... 13  
 Ciclistas molestias ..... 4  
 Demanda de parques y jardines ..... 6  
 Desperfectos en patrimonio histórico ..... 3  
 Página web ..... 5  
 Sede electrónica ..... 1  
 Sugerencias conciertos teatros fallas etc ..... 2  
 Sugerencias indeterminadas ..... 3  
 Sugerencias para la mejora de la circulación ..... 20  
 Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia ..... 31  
 WC públicos ..... 2

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal ..... 30  
 Tardanza en resolución de expedientes ..... 13

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico ..... 1  
 Infracciones urbanísticas ..... 1  
 Multas ..... 6  
 Tributos IAE ..... 1  
 Tributos IBI ..... 2  
 Tributos IVTM ..... 4

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado ..... 36  
 Alumbrado ..... 29  
 Bache en calzada ..... 52  
 Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano ..... 19  
 Fuentes ornamentales ..... 2  
 Supresión de barreras arquitectónicas ..... 5



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	79	59	33,90%
02. L'Eixample .....	79	31	154,84%
03. Extramurs .....	106	45	135,56%
04. Campanar .....	45	36	25,00%
05. La Saïdia .....	60	72	-16,67%
06. El Pla del Real .....	63	18	250,00%
07. L'Olivereta .....	80	45	77,78%
08. Patraix .....	73	84	-13,10%
09. Jesús .....	72	61	18,03%
10. Quatre Carreres .....	125	63	98,41%
11. Poblats Marítims .....	87	81	7,41%
12. Camins al Grau .....	96	142	-32,39%
13. Algirós .....	124	37	235,14%
14. Benimaclet .....	59	25	136,00%
15. Rascanya .....	41	41	0,00%
16. Benicalap .....	31	54	-42,59%
17. Pobles del Nord .....	4	9	-55,56%
18. Pobles de l'Oest .....	12	12	0,00%
19. Pobles del Sud .....	22	25	-12,00%
En Dependències Municipals .....	47	87	-45,98%
No hi consta districte .....	198	100	98,00%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	5
1.2. La Xerea .....	9
1.3. El Carme .....	16



1.4. El Pilar .....	12
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	28
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	42
2.2. El Pla del Remei .....	13
2.3. Gran Via .....	24
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	27
3.2. La Roqueta .....	15
3.3. La Petxina .....	28
3.4. Arrancapins .....	36
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	16
4.2. Les Tendetes .....	10
4.3. El Calvari .....	5
4.4. Sant Pau .....	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	24
5.2. Morvedre .....	12
5.3. Trinitat .....	10
5.4. Tormos .....	10
5.5. Sant Antoni .....	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	29
6.2. Mestalla .....	19
6.3. Jaume Roig .....	14
6.4. Ciutat Universitària .....	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	32
7.2. Soternes .....	5



7.3. Tres Forques .....	35
7.5. La Llum .....	8
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	32
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	21
8.5. Favara .....	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	26
9.2. L'Hort de Senabre .....	8
9.3. La Creu Coberta .....	9
9.4. Sant Marcel·lí .....	23
9.5. Camí Real .....	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	21
10.2. En Corts .....	11
10.3. Malilla .....	57
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	5
10.5. Na Rovella .....	11
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	14
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	20
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	15
11.3. La Malva-rosa .....	48
11.4. Beteró .....	1
11.5. Natzaret .....	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	32
12.2. Albors .....	14



12.3. La Creu del Grau .....	15
12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	26
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	7
13.2. Ciutat Jardí .....	88
13.3. L'Amistat .....	11
13.4. La Bega Baixa .....	15
13.5. La Carrasca .....	3
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	50
14.2. Camí de Vera .....	9
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	8
15.2. Torrefiel .....	22
15.3. Sant Llorenç .....	11
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	30
16.2. Ciutat Fallera .....	1
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.2. Poble Nou .....	1
17.6. Massarrojos .....	2
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	12
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.3. Pinedo .....	5
19.4. El Saler .....	3
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	4





19.7. La Torre .....	5
19.8. Faitanar .....	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	47
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	198