



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE OCTUBRE 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 septiembre al 15 de octubre 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 septiembre al 15 de octubre de 2021**, se han recibido un total de **1.757 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/09/2020 a 15/10/2020).

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 ligero aumento del número de quejas y un significativo aumento del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic de Greuges 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 (16/09/2020 a 15/10/2020).

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 importante 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 septiembre de 2021 y la primera de octubre 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 **345 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 147 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 134 traslados, la de Ciclo Integral del Agua 31 y la de Calidad Acústica y del Aire 29.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **200 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 200.



Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **113 traslados**, y dentro de ella, las que más, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 76 traslados y la Delegación de Espacio Público 37.

-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 Protección Ciudadana**, con **16 peticiones de informe**, y dentro de esta, la Delegación de Policía Local con todas ellas.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **14 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 4 y la Delegación de Espacio Público con 10 peticiones.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **12 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 9 y Salud y Consumo sostenible con 3.

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:

- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (0 de 1 solicitud)
- Actividades (4 de 9 solicitudes)
- EMT-incidencias (0 de 1 solicitud)
- Descentralización y Participación Ciudadana (2 de 3 solicitudes)
- Policía Local (11 de 16 solicitudes)

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

Secretaría Área I / Drogodependencias / Pobles de València / Disciplina Urbanística / Gestión de Centro Histórico / Gestión Urbanística / Licencias Urbanísticas / Planeamiento / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua / Educación / Ocupación del Dominio Público Municipal / EMIVASA

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 (346)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (254)**
- **Contaminación Acústica (235)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (173)**

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 (248)**
- Parques y Jardines deficiencias (114)**
- Botellón (112)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (83)**

En este punto es de destacar, respecto al periodo anterior, un incremento considerable en el número de peticiones clasificadas en el subtema “Mayor actuación por parte de la Policía Local” (Servicios prestados en vía pública) que pasan de 146 a 248 en el presente periodo y las peticiones clasificadas en el subtema “Botellón” (Contaminación acústica) que pasan de 33 en el periodo anterior a 112. Gran parte de las mismas motivadas por las molestias por el botellón en la zona de Plaza de Honduras y Plaza del Cedro.

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 276 peticiones**
- **Extramurs con 154 peticiones**
- **Patraix con 107 peticiones**
- **El Pla del Real con 107 peticiones**
- **Quatre Carreres con 100 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 210 peticiones**
- **Arrancapins (Extramurs) con 63 peticiones**
- **Russafa (L'Eixample) con 60 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 56 peticiones**
- **La Petxina (Extramurs) con 52 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
Septiembre	1.914



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/09/2021 al 15/10/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	174	159	9,43%
Sugerencia	1.531	1.020	50,10%
Síndic	42	83	-49,40%
Defensor	6	3	100,00%
Otras	4	1	300,00%
Total:	1.757	1.266	38,78%

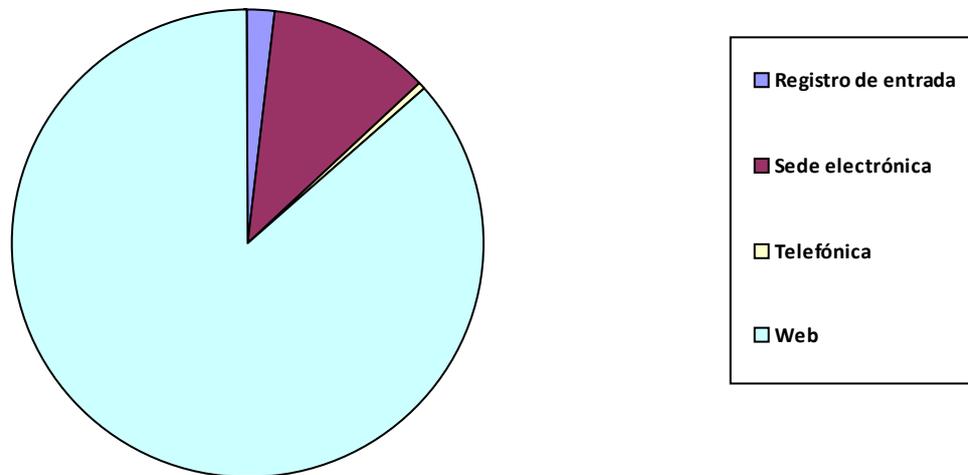
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	13	22	-40,91%
Recomendación/Sugerencia	7	9	-22,22%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	22	52	-57,69%
Defensor			
Inicio	2	1	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	2	100,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	35	6	483,33%
Sede electrónica	195	241	-19,09%
Telefónica	10	54	-81,48%
Web	1.517	965	57,20%
Total:	1.757	1.266	38,78%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre	1.000
Octubre	757

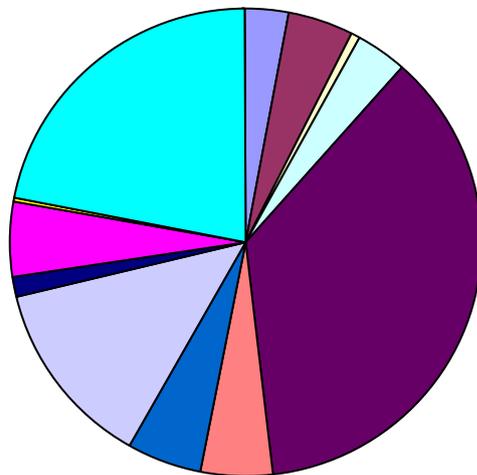
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre	624	572	52	48 (92,3%)
Octubre	358	330	28	19 (67,9%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	30	29	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	43	31	12	12 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	5	3	2	2 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	37	28	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	356	345	11	11 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	49	45	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	51	46	5	4 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	127	113	14	9 (64,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	51	48	3	2 (66,7%)
PLENO	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	216	200	16	11 (68,8%)
Total de Envíos	982	902	80	67 (83,8%)

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	27	27	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA	1	0	1	1 (100,0%)



HACIENDA	2	2	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	7	4	3	3 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	34	25	9	9 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
PUEBLOS DE VALÈNCIA	4	2	2	2 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	25	16	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	30	29	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	31	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	151	147	4	4 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	139	134	5	5 (100,0%)
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	15	15	0	0 (-)
DEPORTES	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	15	12	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	11	8	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	33	32	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				



ESPACIO PÚBLICO	47	37	10	5 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	80	76	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	10	7	3	2 (66,7%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
PLENO				
PLENO	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	216	200	16	11 (68,8%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	24	24	0	0 (-)
PROYECTOS SINGULARES	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	2	2	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	30	29	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
DROGODEPENDENCIAS	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	6	4	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				



BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	34	25	9	9 (100,0%)
Subtotal de Área:	43	31	12	12 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	4	2	2	2 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	3	2	2 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	3	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	3	2	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	5	2	3	3 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	28	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	30	29	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	31	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	151	147	4	4 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	139	134	5	5 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	2	2	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	356	345	11	11 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ACCIÓN CULTURAL					
ACCIÓN CULTURAL	8	8	0	0 (-)	
CULTURA FESTIVA					
CULTURA FESTIVA	14	14	0	0 (-)	
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)	
DEPORTES					
DEPORTES	4	4	0	0 (-)	
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	1	0	0 (-)	
EDUCACIÓN					
EDUCACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)	
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	12	9	3	3 (100,0%)	
RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)	
	Subtotal de Àrea:	49	45	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS					
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)	
CONTROL ADMINISTRATIVO					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	10	7	3	3 (100,0%)	
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)	
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS					
PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)	
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	32	1	0 (0,0%)	
	Subtotal de Àrea:	51	46	5	4 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	25	16	9	4 (44,4%)	
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	22	21	1	1 (100,0%)	
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T					
MOVILIDAD SOSTENIBLE	80	76	4	4 (100,0%)	
	Subtotal de Àrea:	127	113	14	9 (64,3%)



ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	3	2	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias	10	9	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	15	13	2	1 (50,0%)

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	10	7	3	2 (66,7%)
--	----	---	---	-----------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

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

Subtotal de Área:	51	48	3	2 (66,7%)
-------------------	----	----	---	-----------

PLENO

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	1	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

Subtotal de Área:	2	1	1	1 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	216	200	16	11 (68,8%)
---------------------	-----	-----	----	------------

Subtotal de Área:	216	200	16	11 (68,8%)
-------------------	-----	-----	----	------------

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 DE ÁREA I	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
DROGODEPENDENCIAS	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	6	1	0	0
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
POBLES DE VALÈNCIA	2	0	0	0	0



DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	0	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	3	0	0	0	0

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	2	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	4	0	1	0	0

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	1	0	0

GESTIÓN DE RECUROS

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

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	2	0	2	0	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	0	3	0	0

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

EMIVASA	1	0	0	0	0
EMT-Incidencias	0	0	0	0	1

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

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

PLENO

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

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	4	1	6	0	5
---------------------	---	---	---	---	---



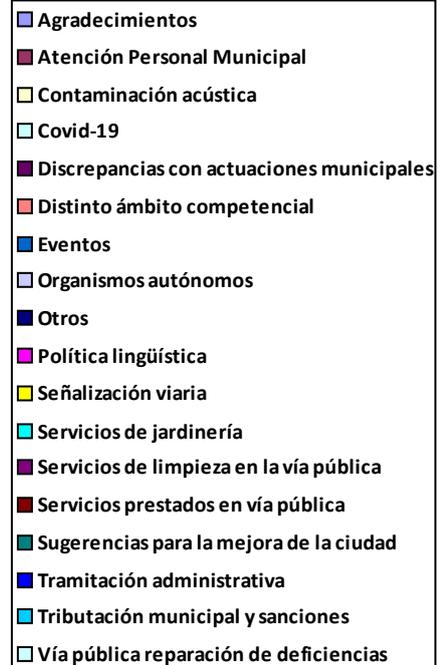
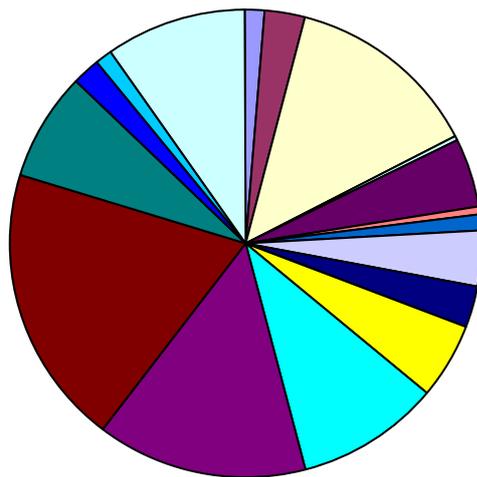
Total de Envíos	38	11	18	0	13
-----------------	----	----	----	---	----

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	24	15	60,00%
Atención Personal Municipal	49	33	48,48%
Contaminación acústica	235	129	82,17%
Covid-19	3	70	-95,71%
Discrepancias con actuaciones municipales	84	102	-17,65%
Distinto ámbito competencial	9	31	-70,97%
Eventos	21	2	950,00%
Organismos autónomos	67	74	-9,46%
Otros	49	21	133,33%
Política lingüística	3	2	50,00%
Señalización viaria	90	51	76,47%
Servicios de jardinería	169	103	64,08%
Servicios de limpieza en la vía pública	254	199	27,64%
Servicios prestados en vía pública	346	159	117,61%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	130	77	68,83%
Tramitación administrativa	35	90	-61,11%
Tributación municipal y sanciones	16	8	100,00%
Vía pública reparación de deficiencias	173	100	73,00%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	21
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	3
Atención personal de Servicios Sociales	8
Centros educativos	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	1
Información y Registro	3
Otras	4
Padrón	22

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	69
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	2
Botellón	112
Entre particulares vecinales	11
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	11
Molestias servicios de limpieza	12
Tráfico rodado	15

Covid-19

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

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Antenas	1
Bibliotecas	2
Cheque Escolar	2



Cumplimiento de Ordenanzas	7
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	40
Disconformidad con proyectos urbanísticos	10
Horarios atención al público	2
Obras municipales	6
Obras no municipales	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	4

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	8

Eventos

Carreras Populares	3
Conciertos	3
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	7
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3
Fallas	5

Organismos autónomos

Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	3
EMT-incidencias	13
Fundación Deportiva Municipal	23
Junta Central Fallera	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	23
Palau de la Música i Congressos	1
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	44

Política lingüística



Castellano	1
Valenciano	2

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	10
Carril bici	16
Semáforos	12
Señalización horizontal	25
Señalización vertical	22
Zona Azul	5

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	114
Poda de árboles	55

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	33
Contenedores deficiente estado	14
Deficiente limpieza en la vía pública	83
Excrementos animales domésticos	20
Reciclaje de residuos	6
Recogida de enseres en la vía pública	39
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	20
Vehículos abandonados	28

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	29
Gorrillas	7
Indigentes	15
Mayor actuación por parte de Policía Local	248
Medidas contra excrementos animales domésticos	5
Plagas	42

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	25
-------------------------------	----



Ciclistas molestias	9
Demanda de parques y jardines	13
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	5
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	20
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	42
Sugerencias sobre denominación de calles	3
WC públicos	6

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	19
Tardanza en resolución de expedientes	16

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	3
Multas	6
Tributos IBI	3
Tributos IVTM	4

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	39
Alumbrado	42
Bache en calzada	53
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	30
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	87	64	35,94%
02. L'Eixample	96	47	104,26%
03. Extramurs	154	76	102,63%
04. Campanar	50	34	47,06%
05. La Saïdia	57	63	-9,52%
06. El Pla del Real	107	35	205,71%
07. L'Olivereta	82	55	49,09%
08. Patraix	107	50	114,00%
09. Jesús	65	62	4,84%
10. Quatre Carreres	100	75	33,33%
11. Poblats Marítims	90	77	16,88%
12. Camins al Grau	86	163	-47,24%
13. Algirós	276	64	331,25%
14. Benimaclet	55	24	129,17%
15. Rascanya	45	54	-16,67%
16. Benicalap	63	50	26,00%
17. Pobles del Nord	5	5	0,00%
18. Pobles de l'Oest	17	13	30,77%
19. Pobles del Sud	22	23	-4,35%
En Dependències Municipals	47	92	-48,91%
No hi consta districte	146	140	4,29%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	15
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	11



1.4. El Pilar	20
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	60
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	23
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	28
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	52
3.4. Arrancapins	63
04. Campanar	
4.1. Campanar	13
4.2. Les Tendetes	12
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	17
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	18
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	39
6.2. Mestalla	41
6.3. Jaume Roig	21
6.4. Ciutat Universitària	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	38
7.2. Soternes	14



7.3. Tres Forques	17
7.4. La Font Santa	9
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	47
8.2. Sant Isidre	18
8.3. Vara de Quart	17
8.4. Safranar	15
8.5. Favara	10
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	22
9.2. L'Hort de Senabre	21
9.3. La Creu Coberta	12
9.4. Sant Marcel·lí	7
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	11
10.2. En Corts	5
10.3. Malilla	50
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	10
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	18
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	37
11.3. La Malva-rosa	31
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	31



12.2. Albors	13
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	9
12.5. Penya-roja	17
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	210
13.3. L'Amistat	23
13.4. La Bega Baixa	28
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	44
14.2. Camí de Vera	11
15. Rascanya	
15.1. Orriols	20
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	56
16.2. Ciutat Fallera	7
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
18.2. Beniferri	5
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4
19.2. El Castellar-l'Oliverar	7
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	4



19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	47
No hi consta districte	
No hi consta barri	146