



**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%
<b>Total:</b>	<b>1.757</b>	<b>1.266</b>	<b>38,78%</b>

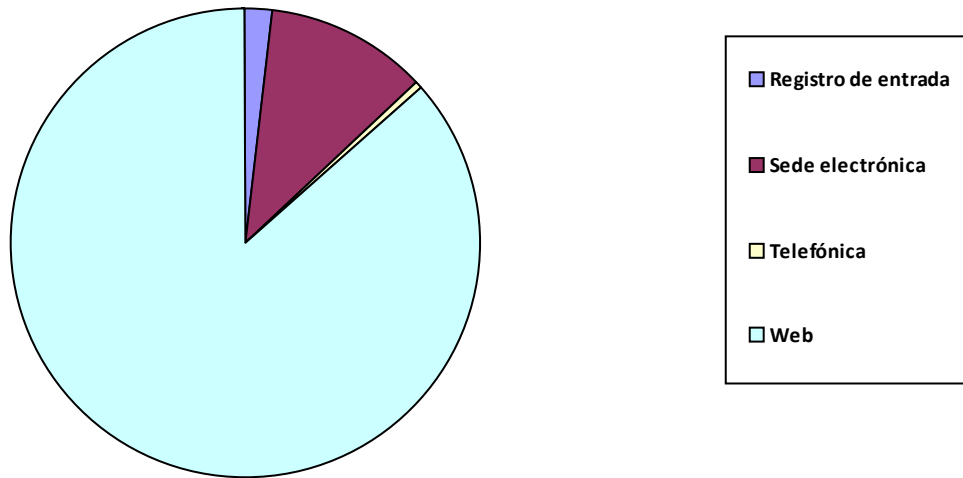
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	13	22	-40,91%
Recomendación/Sugerencia	7	9	-22,22%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	22	52	-57,69%
<b>Defensor</b>			
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%
<b>Total:</b>	<b>1.757</b>	<b>1.266</b>	<b>38,78%</b>

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre .....	1.000
Octubre .....	757

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

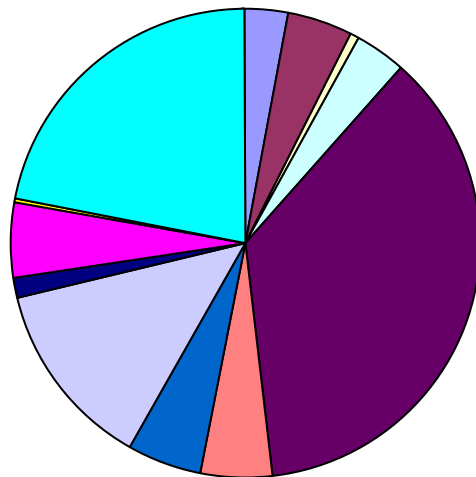
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre .....	624	572	52	48 (92,3%)
Octubre .....	358	330	28	19 (67,9%)



## 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%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>982</b>	<b>902</b>	<b>80</b>	<b>67 (83,8%)</b>

## 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 (-)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	7	4	3	3 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	34	25	9	9 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	4	2	2	2 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
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%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
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 (-)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
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%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
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%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				



ESPACIO PÚBLICO .....	47	37	10	5 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	80	76	4	4 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	15	13	2	1 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
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 (-)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	216	200	16	11 (68,8%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	24	24	0	0 (-)
PROYECTOS SINGULARES .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA DE ÁREA I .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>HACIENDA</b>				
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%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	2	2	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
DROGODEPENDENCIAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO .....	6	4	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				



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



	Subtotal de Àrea:	356	345	11	11 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....	8	8	0	0 (-)	
<b>CULTURA FESTIVA</b>					
CULTURA FESTIVA .....	14	14	0	0 (-)	
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)	
<b>DEPORTES</b>					
DEPORTES .....	4	4	0	0 (-)	
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	1	0	0 (-)	
<b>EDUCACIÓN</b>					
EDUCACIÓN .....	6	5	1	1 (100,0%)	
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>					
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%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)	
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	10	7	3	3 (100,0%)	
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)	
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>					
PERSONAL .....	4	3	1	1 (100,0%)	
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	32	1	0 (0,0%)	
	Subtotal de Àrea:	51	46	5	4 (80,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	25	16	9	4 (44,4%)	
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	22	21	1	1 (100,0%)	
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>					
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
<b>ALCALDÍA</b>					
SECRETARÍA DE ÁREA I .....	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
DROGODEPENDENCIAS .....	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	2	6	1	0	0
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
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
-----------------	----	----	----	---	----

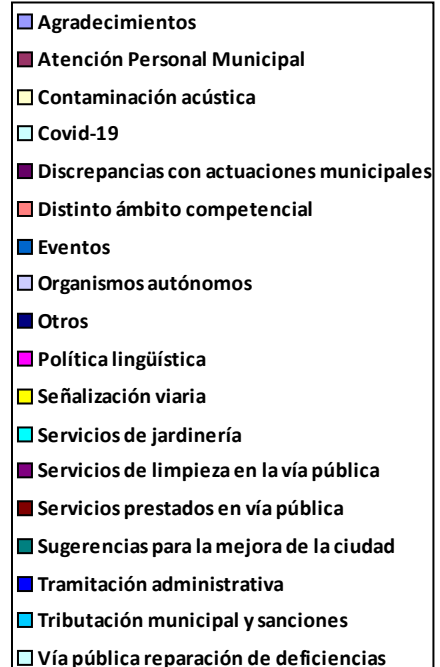
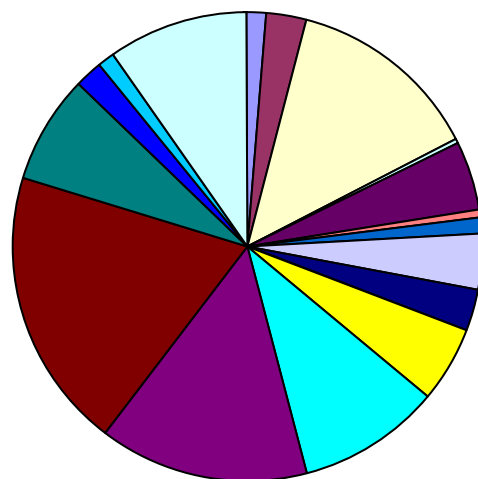
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 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
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	60
2.2. El Pla del Remei .....	13
2.3. Gran Via .....	23
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	28
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	52
3.4. Arrancapins .....	63
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	12
4.3. El Calvari .....	8
4.4. Sant Pau .....	17
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	11
5.2. Morvedre .....	12
5.3. Trinitat .....	11
5.4. Tormos .....	18
5.5. Sant Antoni .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	39
6.2. Mestalla .....	41
6.3. Jaume Roig .....	21
6.4. Ciutat Universitària .....	6
<b>07. L'Olivereta</b>	
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
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	47
8.2. Sant Isidre .....	18
8.3. Vara de Quart .....	17
8.4. Safranar .....	15
8.5. Favara .....	10
<b>09. Jesús</b>	
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
<b>10. Quatre Carreres</b>	
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
<b>11. Poblats Marítims</b>	
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
<b>12. Camins al Grau</b>	
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
<b>13. Algirós</b>	
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
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	44
14.2. Camí de Vera .....	11
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	20
15.2. Torrefiel .....	18
15.3. Sant Llorenç .....	7
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	56
16.2. Ciutat Fallera .....	7
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.3. Carpesa .....	2
17.6. Massarrojos .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	12
18.2. Beniferri .....	5
<b>19. Pobles del Sud</b>	
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