



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2021 AL 15 DE ENERO DE 2022



**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 SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Período del 16 de diciembre de 2021 al 15 de enero de 2022

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 **del 16 de diciembre de 2021 al 15 de enero de 2022**, se han recibido un total de **900 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/12/2020 a 15/01/2021).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2020-2021, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

Se produce una moderada disminución del número de quejas y un mínimo aumento del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic de Greuges disminuye moderadamente. El número de quejas iniciadas ante el Defensor del Pueblo se mantiene en los mismos términos.

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 (16/12/2020 a 15/01/2021).

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 del Registro de Entrada, y una considerable disminución respecto a las recibidas a través de la Sede Electrónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de diciembre de 2021 y la primera de enero de 2022 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 **216 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 124 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 75 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 13, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 2 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **133 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 104 traslados y la Delegación de Espacio Público 29.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **105 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local con 104 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios con 1 traslado.

-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 **28 peticiones de informe** y, dentro de esta, la Delegación de Policía Local con 27 y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios con 1.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **14 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 6 y la Delegación de Espacio Público con 8 peticiones.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **10 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 8 y la Delegación de Salud y Consumo 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:

- Cementerios y Servicios Funerarios (1 de 2 solicitudes)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (1 de 4 solicitudes)
- Actividades (5 de 7 solicitudes)
- Ocupación del Dominio Público Municipal (0 de 1 solicitud)
- Movilidad Sostenible (4 de 6 solicitudes)
- Sociedad de la Información (4 de 6 solicitudes)
- Policía Local (4 de 27 solicitudes)

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

Inspección, Tributos y Rentas / Planeamiento / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Central del Procedimiento Sancionador / Personal / Bomberos, Prevención y Extinción de Incendios



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 (144)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (131)**
- **Servicios Prestados en Vía pública (122)**
- **Señalización viaria (83)**
- **Servicios de jardinería (78)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (71)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (61)**

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 (79)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (59)**
- Parques y Jardines deficiencias (44)**
- Bache en calzada (43)**
- Poda de árboles (34)**
- Alumbrado (32)**
- Alcantarillado (26)**
- Señalización Horizontal (26)**

En este punto es de destacar, respecto al periodo anterior, un ligero aumento 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 74 a 79. Cabe señalar en este período la disminución “Señalización Horizontal” (Señalización Viaria) que pasan de 52 en el período anterior a 26 en el actual. También se aprecia un aumento en el subtema “Parques y Jardines deficiencias” (Servicios de Jardinería) que pasan de 32 en el periodo anterior a 44. Por último destacar en el subtema “Bache en calzada” (Vía Pública Reparación de deficiencias) que pasan de 59 en el periodo anterior a 43.



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 88 peticiones**
- **Extramurs con 61 peticiones**
- **Ciutat Vella con 60 peticiones**
- **Patraix con 59 peticiones**
- **Quatre Carreres con 58 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:

- **Patraix (Patraix) con 37 peticiones**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) 37 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 30 peticiones**
- **Russafa (L'Eixample) con 27 peticiones**
- **Arrancapins (Extramurs) con 27 peticiones**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 25 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.....	1.117
Febrero.....	1.201
Marzo.....	1.386
Abril.....	990
Mayo.....	1.328
Junio.....	1.325
Julio.....	1.177
Agosto.....	1.107
Septiembre	1.916
Octubre.....	1.477
Noviembre...	1.238
Diciembre....	883



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/12/2021 al 15/01/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	58	82	-29,27%
Sugerencia	787	775	1,55%
Síndic	50	87	-42,53%
Defensor	4	4	0,00%
Otras	1	1	0,00%
Total:	900	949	-5,16%

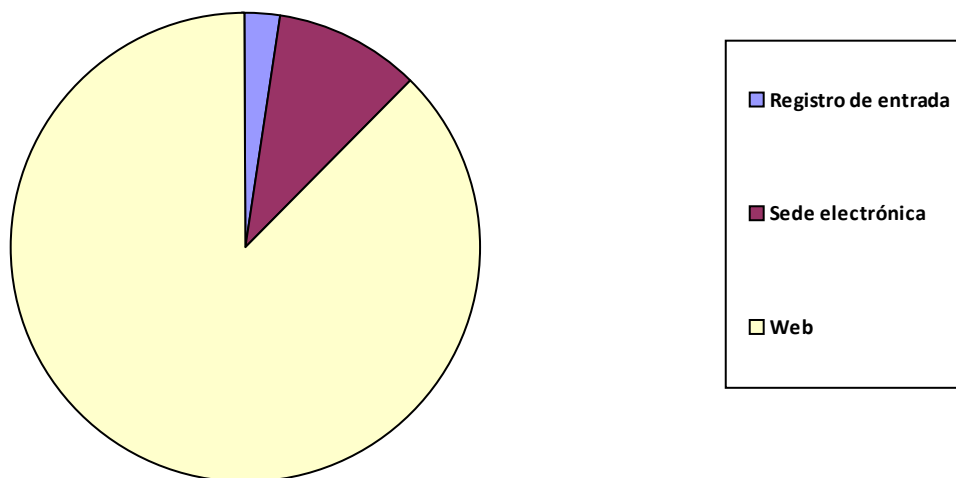
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	13	22	-40,91%
Recomendación/Sugerencia	14	11	27,27%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	23	54	-57,41%
Defensor			
Inicio	2	1	100,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	3	-66,67%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	23	15	53,33%
Sede electrónica	90	164	-45,12%
Telefónica	0	15	-100,00%
Web	787	755	4,24%
Total:	900	949	-5,16%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	451
Diciembre	449

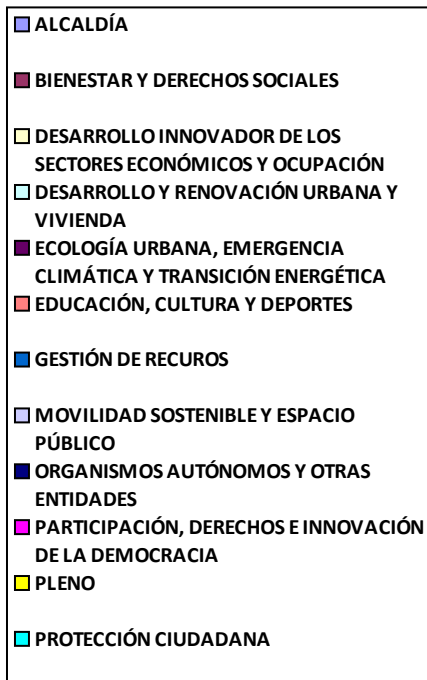
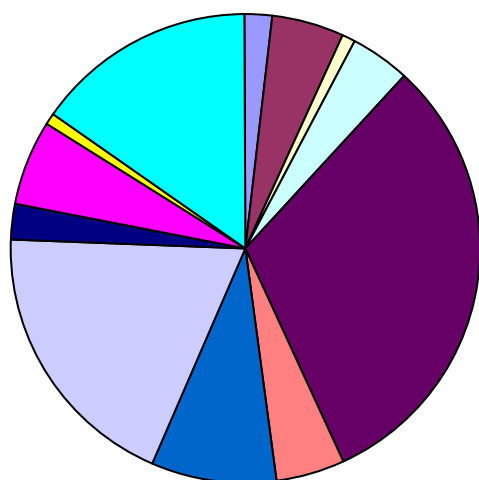
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	296	252	43	25 (58,1%)
Diciembre	397	351	46	30 (65,2%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	14	13	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	35	25	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	30	23	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	216	212	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	32	30	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS	59	51	8	5 (62,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	133	119	14	9 (64,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	41	31	9	7 (77,8%)
PLENO	7	1	6	6 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	105	77	28	5 (17,9%)
Total de Envíos	693	603	89	55 (61,8%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	5	5	0	0 (-)



HACIENDA	9	8	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	3	3	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	3	3	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	5	3	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	24	16	8	8 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	7	4	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	20	16	4	4 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	0	2	1 (50,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	124	123	1	1 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	75	75	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
DEPORTES	3	1	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	15	15	0	0 (-)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	7	4	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	45	41	4	1 (25,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO	29	21	8	5 (62,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	104	98	6	4 (66,7%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	17	17	0	0 (-)
--------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	30	23	6	4 (66,7%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	9	7	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)

PLENO

PLENO	7	1	6	6 (100,0%)
-------------	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	104	77	27	4 (14,8%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	0	1	1 (100,0%)

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

Total Traslados Informes Contest.

ALCALDÍA

ALCALDÍA

GABINETE DE ALCALDÍA	4	4	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)

HACIENDA

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	3	3	0	0 (-)

Subtotal de Área: 14 13 1 1 (100,0%)

BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	3	3	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

ENVEJECIMIENTO ACTIVO	3	3	0	0 (-)
-----------------------------	---	---	---	-------



SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
DROGODEPENDENCIAS	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	24	16	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	35	25	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	3	3	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	7	4	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA	4	4	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	9	6	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO	4	3	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	30	23	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	0	2	1 (50,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				



GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	124	123	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	75	75	0	0 (-)
Subtotal de Área:	216	212	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	0	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	5	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	10	10	0	0 (-)
Subtotal de Área:	32	30	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	1	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	45	41	4	1 (25,0%)
Subtotal de Área:	59	51	8	5 (62,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	15	8	7	5 (71,4%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	14	13	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				



MOVILIDAD SOSTENIBLE	104	98	6	4 (66,7%)
Subtotal de Área:	133	119	14	9 (64,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias	10	10	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
MARINA REAL	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	30	23	6	4 (66,7%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	9	7	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	41	31	9	7 (77,8%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	7	1	6	6 (100,0%)
Subtotal de Área:	7	1	6	6 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	104	77	27	4 (14,8%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	105	77	28	5 (17,9%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					



SANIDAD Y CONSUMO	1	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	1	3	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	2	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	1	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	0	1	0	0	1
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	1	0	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	2	3	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	3	0	1	0	2
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	3	0	1	0	2
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	1	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	0	1	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	3	3	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	2	2	0	23
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	1	0	0	0	0
Total de Envíos	27	15	13	0	34

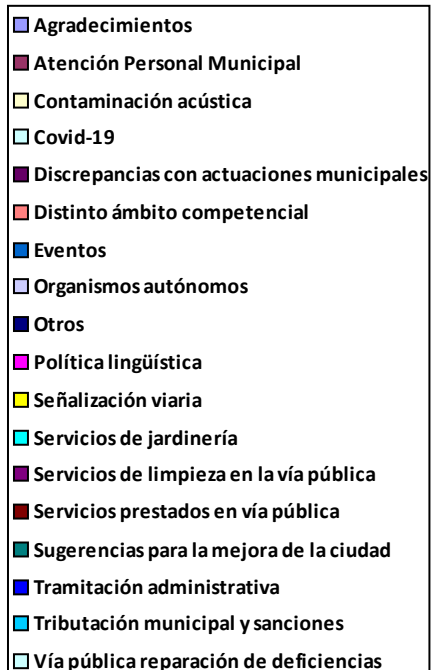
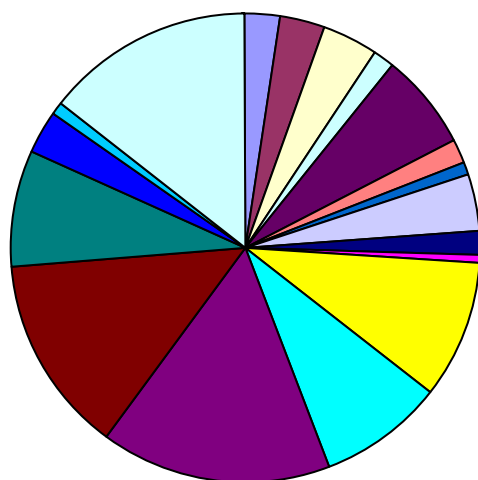
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	23	1	2200,00%
Atención Personal Municipal	28	37	-24,32%
Contaminación acústica	34	70	-51,43%
Covid-19	12	48	-75,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	61	79	-22,78%
Distinto ámbito competencial	15	9	66,67%
Eventos	6	3	100,00%
Organismos autónomos	35	72	-51,39%
Otros	17	25	-32,00%
Política lingüística	5	0	#¡Div/0!
Señalización viaria	83	85	-2,35%
Servicios de jardinería	78	42	85,71%
Servicios de limpieza en la vía pública	144	134	7,46%
Servicios prestados en vía pública	122	95	28,42%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	71	77	-7,79%
Tramitación administrativa	28	85	-67,06%
Tributación municipal y sanciones	7	7	0,00%
Vía pública reparación de deficiencias	131	80	63,75%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	20
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	3
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	7
Otras	2
Padrón	10

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	10
Aviones	3
Botellón	3
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	1
Molestias servicios de limpieza	6
Obras privadas	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	6

Covid-19

Covid-19	12
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	7
Cumplimiento de Ordenanzas	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	28
Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Horarios atención al público	1
Obras municipales	2



Obras no municipales	5
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	2
Servicios Sociales	3

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	2
Otra administración o institución	13

Eventos

Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	4
Fallas	1

Organismos autónomos

AUMSA	2
Consell Agrari Municipal	1
EMT-incidencias	14
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	8
Marina Real	3
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	6

Otros

Otros	17
-------------	----

Política lingüística

Valenciano	5
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	16
Carril bici	7
Estaciones Valenbisi	4
Semáforos	6
Señalización horizontal	26



Señalización vertical	20
Zona Azul	2
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	44
Poda de árboles	34

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	23
Contenedores deficiente estado	14
Deficiente limpieza en la vía pública	59
Excrementos animales domésticos	12
Reciclaje de residuos	12
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	5
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	5
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	2
Indigentes	8
Mayor actuación por parte de Policía Local	79
Medidas contra excrementos animales domésticos	1
Plagas	21
Playas incidencias	2
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	6
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	12
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	13



Sede electrónica	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	10
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	12
Sugerencias sobre denominación de calles	10
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	10
Tardanza en resolución de expedientes	18

Tributación municipal y sanciones

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

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	26
Alumbrado	32
Bache en calzada	43
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	22
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	60	57	5,26%
02. L'Eixample	40	48	-16,67%
03. Extramurs	61	72	-15,28%
04. Campanar	26	40	-35,00%
05. La Saïdia	29	33	-12,12%
06. El Pla del Real	38	35	8,57%
07. L'Olivereta	27	45	-40,00%
08. Patraix	59	40	47,50%
09. Jesús	32	40	-20,00%
10. Quatre Carreres	58	57	1,75%
11. Poblats Marítims	88	38	131,58%
12. Camins al Grau	43	150	-71,33%
13. Algirós	42	31	35,48%
14. Benimaclet	24	17	41,18%
15. Rascanya	37	20	85,00%
16. Benicalap	43	18	138,89%
17. Pobles del Nord	10	6	66,67%
18. Pobles de l'Oest	10	5	100,00%
19. Pobles del Sud	14	28	-50,00%
20. Fora de València	1	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals	16	81	-80,25%
No hi consta districte	142	88	61,36%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	5



1.3. El Carne	11
1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	13
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	27
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	17
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	15
4.2. Les Tendetes	5
4.4. Sant Pau	6
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	2
5.2. Morvedre	10
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	1
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	9



7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	11
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	3
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	5
9.2. L'Hort de Senabre	7
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	10
10.2. En Corts	10
10.3. Malilla	25
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	19
11.3. La Malva-rosa	37
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	13
12.2. Albors	13



12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	17
13.3. L'Amistat	9
13.4. La Bega Baixa	10
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	20
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	30
16.2. Ciutat Fallera	13
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	5
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	2
18.2. Beniferri	8
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	6



19.3. Pinedo	4
19.7. La Torre	4
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	16
No hi consta districte	
No hi consta barri	142