

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2023



OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES, Y RELACIONES
CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y CON EL SINDIC DE GREUGES





CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Período del 1 al 31 de enero de 2023

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 Síndic de Greuges.
 - d) Escritos del Defensor del Pueblo.
 - e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo <u>del 1 al 31 de enero de 2023</u>, se han recibido un total de **1.145 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/01/2022 a 31/01/2022).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2022, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

El número de quejas aumenta considerablemente.

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, sugerencias, 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 (1/01/2022 a 31/01/2022).





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. Al haberse incrementado el número de quejas, se ha producido un aumento en el número de peticiones presentadas por registro de entrada presencial y por sede electrónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja las 1.145 peticiones recibidas durante el mes de enero de 2023 a los que se refiere el informe

4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES.

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de enero, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe. Por parte de los servicios.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece 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.

- <u>ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS</u>: (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 **184 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 95 traslados, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 71 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 13, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 2, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2 y la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 1.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **102 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 85 traslados y la Delegación de Espacio Público 17.





Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **80 traslados**, siendo todos ellos de la Delegación de Policía Local.

-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 Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda, con 11 peticiones de informe, y dentro de ella, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 10, y la Delegación de Vivienda con 1 petición.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **10 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 9 y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 1.

El Área de Participación Derechos e Innovación Democrática con 10 peticiones de informe, y dentro de esta área, la Delegación de Información y Defensa de la Ciudadanía con 6, la Delegación de la Participación Ciudadana y Acción Vecinal con 2 y la Delegación de Transparencia y Gobierno Abierto 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:

- Actividades (ha contestado 2 de 4 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 4 de 6 solicitudes).
- Ciclo Integral del Agua (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Jardinería Sostenible (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Delegación de Planificación y Gestión Urbana (ha contestado 8 de 9 solicitudes).
- Personal (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 2 de 3 solicitudes).

Relación de los Servicios que han <u>contestado dentro de los 10 días</u> del plazo establecido son:

- Descentralización.
- Vivienda.
- 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).

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

- Servicios Prestados en vía pública (165)
- Vía pública reparación de deficiencias (147)
- Servicios de limpieza en vía pública (145)
- Servicios de jardinería (119)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (94)
- Señalización viaria (92)
- Discrepancias con actuaciones municipales (77)

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 (113).
- Parques y Jardines deficiencias (88).
- Deficiente limpieza en la vía pública (59).
- Bache en calzada (57).
- Alumbrado (46).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (40).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (40).
- Padrón (39).
- EMT Incidencias (37).
- Tardanza en Resolución de Expedientes (36).

En este punto, llama la atención con respecto al período anterior el aumento en el número de peticiones respecto de las Incidencias en la EMT que han pasado de 17 a 37 este mes.





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 92 peticiones.
- Patraix con 81 peticiones.
- Poblats Marítims con 69 peticiones.
- Camins al Grau con 67 peticiones.
- L'Eixample con 64 peticiones.
- La Saïdia con 63 peticiones.
- Campanar con 56 peticiones.
- Extramurs con 52 peticiones.
- Jesús con 52 peticiones

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- Russafa (L'Eixample) amb 46 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 37 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 35 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 30 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 26 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 24 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 24 peticions.
- Aiora (Camins al Grau) amb 23 peticions.

12. TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

Se adjunta tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y APPValència correspondientes al período del 1/01/2023 a 31/01/2023.





Fechas: 01/01/2023 - 31/01/2023

Registradas por:

APP	1437
WEB	1973

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	303
Ser. Jardineria - Res.APP	185
Ser. Jardineria - Desde Web	141
Ser. Jardineria - Res.Web	81
Ser. Movilidad - Desde APP	95
Ser. Movilidad - Res.APP	61
Ser. Movilidad - Desde Web	21
Ser. Movilidad - Res.Web	9
Ser. Sanidad - Desde APP	46
Ser. Sanidad - Res.APP	44
Ser. Sanidad - Desde Web	17
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	185
Ser. Alumbrado - Res.APP	173
Ser. Alumbrado - Desde Web	91
Ser. Alumbrado - Res.Web	85
Ser. Limpieza - Desde APP	446
Ser. Limpieza - Res.APP	321
Ser. Limpieza - Desde Web	1690
Ser. Limpieza - Res.Web	1163
Por email - Desde APP	362
Por email - Desde Web	13
Teléfono 010 - Desde APP	0
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1601
Recogida de enseres - Res.Web	1099

Total	3410
Resueltas	2139



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2023 al 31/01/2023

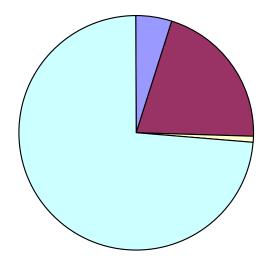
1. Peticiones seg	<u>ún tipo</u>	Mismo periodo del		
	Total Periodo	ejercicio anterior	Variación interanual	
Queja	237	67	244,78%	
Sugerencia	866	830	4,34%	
Síndic	36	47	-23,40%	
Defensor	Ę	5 4	25,00%	
Otras	7	. 1	600,00%	
-	Гotal: 1.145	949	20,65%	

Desglose Síndic/Defensor	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	17	7	142,86%
Recomendación/Sugerencia	5	12	-58,33%
Otros (cierres, requerimientos,)	14	28	-50,00%
Defensor			
Inicio	1	1	0,00%
Otros (cierres, requerimientos,)	4	3	33,33%

2. Peticiones según C	<u>ın Canal de Entrada</u>		Peticiones según Canal de Entrada Mismo periodo del		
		Total Periodo	ejercicio anterior	Variación interanual	
Registro de entrada		57	24	137,50%	
Sede electrónica		237	98	141,84%	
Telefónica		7	0	#¡Div/0!	
Web		844	827	2,06%	
	Total:	1.145	949	20,65%	



Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

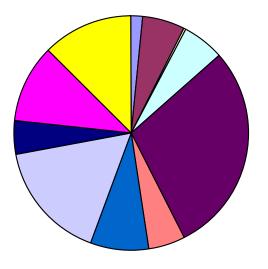
Total Traslados Informes Contest.



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

-	Total	Traslados	Informes	Contest.
	TOTAL	Tuojuuoo		3011001.
ALCALDÍA	11	7	4	4 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	38	28	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	37	26	11	10 (90,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	191	184	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	32	28	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	53	48	5	4 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	109	102	7	4 (57,1%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	70	60	10	8 (80,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	83	80	3	2 (66,7%)
Total de Envíos	658	596	61	51 (83,6%)

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
- ☐ PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	2	2	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA	1	0	1	1 (100,0%)





REGIDORIA DE TRANSPARENCIA I GOVERN OBERT					Jan.
HACIENDA	7	4	3	3 (100,0%)	
RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)	
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)	
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	4	3	1	1 (100,0%)	
SERVICIOS SOCIALES	33	24	9	9 (100,0%)	
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI					
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	1	0	0 (-)	
PUEBLOS DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)	
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	3	3	0	0 (-)	
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	30	20	10	9 (90,0%)	
VIVIENDA	4	3	1	1 (100,0%)	
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI					
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	3	2	1	1 (100,0%)	
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)	
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	13	2	1 (50,0%)	
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)	
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	72	71	1	1 (100,0%)	
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	98	95	2	1 (50,0%)	
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)	
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)	
DEPORTES	3	2	1	1 (100,0%)	
EDUCACIÓN	7	5	2	2 (100,0%)	
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	6	5	1	1 (100,0%)	
GESTIÓN DE RECURSOS					
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNI	7	7	0	0 (-)	
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	4	2	2 (100,0%)	
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	6	3	3	2 (66,7%)	
PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)	



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	33	33	0	0 (-)	
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ESPACIO PÚBLICO	21	17	4	2 (50,0%)	
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	88	85	3	2 (66,7%)	
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	31	30	1	1 (100,0%)	
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO					
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	53	47	6	4 (66,7%)	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	12	10	2	2 (100,0%)	
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	5	3	2	2 (100,0%)	
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	83	80	3	2 (66,7%)	

7. Envíos a Servicios y contestaciones po	r Áre	ea. Dele	egació	n v Servici
a co y co po	Total		_	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA COORDINACIÓN JURÍDICA	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA DE ÁREA II HACIENDA	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área: BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES ENVEJECIMIENTO ACTIVO	11	7	4	4 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVOSALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMOSERVICIOS SOCIALES	4	3	1	1 (100,0%)





					P
	2	2	0	0 (-)	
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	31	22	9	9 (100,0%)	
Subtotal de Área:	38	28	10	10 (100,0%)	
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO					
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)	
PUEBLOS DE VALÈNCIA					
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)	
Subtotal de Área:	3	3	0	0 (-)	
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	3	3	0	0 (-)	
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	16	7	9	8 (88,9%)	
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	4	0	0 (-)	
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)	
PROYECTOS URBANOS	5	5	0	0 (-)	
VIVIENDA					
VIVIENDA	4	3	1	1 (100,0%)	
Subtotal de Área:	37	26	11	10 (90,9%)	
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ					
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	3	2	1	1 (100,0%)	
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS					
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)	
CICLO INTEGRAL DEL AGUA					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	13	2	1 (50,0%)	
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB					
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)	
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI					
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	72	71	1	1 (100,0%)	
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA					
	1	1	0	0 (-)	



REGIDORIA DE TRANSPARENCIA I GOVERN OBERT				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	191	184	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	4	3	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	32	28	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
OFICINA DE CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	6	3	3	2 (66,7%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	33	0	0 (-)
Subtotal de Área:	53	48	5	4 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	16	12	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	5	5	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				



MOVILIDAD SOSTENIBLE	88	85	3	2 (66,7%)	
Subtotal de Área:	109	102	7	4 (57,1%)	
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA					
	1	1	0	0 (-)	
EMIVASA	1	0	1	1 (100,0%)	
EMT-Incidencias	29	29	0	0 (-)	
Subtotal de Área:	31	30	1	1 (100,0%)	
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR					
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA					
	1	1	0	0 (-)	
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	52	46	6	4 (66,7%)	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL					
DESCENTRALIZACIÓN	7	5	2	2 (100,0%)	
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	5	0	0 (-)	
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO					
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	5	3	2	2 (100,0%)	
Subtotal de Área:	70	60	10	8 (80,0%)	
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL					
POLICÍA LOCAL	83	80	3	2 (66,7%)	
Subtotal de Área:	83	80	3	2 (66,7%)	

Plazos de contestaciones de en	víos po	or Área	y Se	rvicio	1
	Co	ontestados	<u>s</u>	No Cont	estados
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
SECRETARÍA DE ÁREA II	0	1	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	1	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	0	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	5	2	2	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	0	6	2	0	1



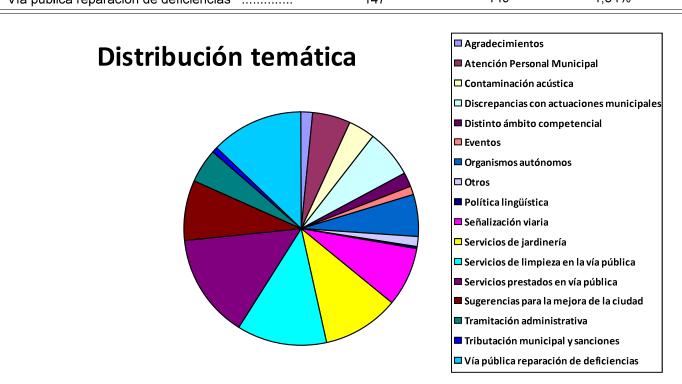


REGIDORIA DE TRANSPARENCIA I GOVERN OBERT					P	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0	
VIVIENDA	1	0	0	0	0	
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA						
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	1	0	0	0	
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	1	0	0	1	
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	1	0	0	
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1	0	0	0	1	
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES						
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	1	0	0	0	
EDUCACIÓN	0	0	2	0	0	
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	0	0	0	
GESTIÓN DE RECURSOS						
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0	0	
PERSONAL	0	2	0	0	1	
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO						
ACTIVIDADES	0	0	2	0	2	
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	0	2	0	1	
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES						
EMIVASA	1	0	0	0	0	
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D						
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	1	2	0	2	
DESCENTRALIZACIÓN	2	0	0	0	0	
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	0	2	0	0	0	
PROTECCIÓN CIUDADANA						
POLICÍA LOCAL	0	1	1	0	1	
Total de Envíos	14	22	15	0	10	
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido conte	stados por	los servicios	S.			





8. Peticiones por tema	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Association to the state of		•	
Agradecimientos	20	21	-4,76%
Atención Personal Municipal	60	30	100,00%
Contaminación acústica	41	39	5,13%
Covid-19	0	4	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	77	61	26,23%
Distinto ámbito competencial	23	16	43,75%
Eventos	12	6	100,00%
Organismos autónomos	65	38	71,05%
Otros	16	18	-11,11%
Política lingüística	5	3	66,67%
Señalización viaria	92	96	-4,17%
Servicios de jardinería	119	95	25,26%
Servicios de limpieza en la vía pública	145	152	-4,61%
Servicios prestados en vía pública	165	121	36,36%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	94	70	34,29%
Tramitación administrativa	56	24	133,33%
Tributación municipal y sanciones	8	6	33,33%
Vía pública reparación de deficiencias	147	149	-1,34%







9. Peticiones por tema y subtema

<u>Agradecimientos</u>	
Agradecimientos	15
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	4
Atención Personal Municipal	
Atención en bibliotecas	4
Atención personal de Servicios Sociales	5
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Gestión tributaria	2
Información y Registro	5
Otras	1
Padrón	39
Contaminación acústica	
Actividades molestias y denuncias	18
Aire Acondicionado particulares	5
Botellón	4
Entre particulares vecinales	6
Molestias servicios de limpieza	2
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	5
Discrepancias con actuaciones municipales	
Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	3
Cheque Escolar	2
Cumplimiento de Ordenanzas	3
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	40
Disconformidad con proyectos urbanísticos	2
Horarios atención al público	1



Obras municipales	7
Obras no municipales	5
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	5
Subvenciones o ayudas	4
Distinto ámbito competencial	
Otra administración o institución	23
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	3
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	4
Fallas	3
Organismos autónomos	
EMT-incidencias	37
Fundación Deportiva Municipal	20
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	8
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	11
Otros	5
Política lingüística	
Castellano	2
Valenciano	3
Señalización viaria	-
Bolardos y maceteros	23
Carril bici	4
Estaciones Valenbisi	2
Semáforos	7
Señalización horizontal	, 19
Señalización vertical	27
Zona Azul	2
	_



Zona naranja	8
Servicios de jardinería	
Parques y jardines deficiencias	88
Poda de árboles	31
Servicios de limpieza en la vía pública	
Contenedores cambio de ubicación	18
Contenedores deficiente estado	13
Deficiente limpieza en la vía pública	59
Excrementos animales domésticos	14
Reciclaje de residuos	1
Recogida de enseres en la vía pública	3
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	13
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	15
Vehículos abandonados	9
Servicios prestados en vía pública	
Autorización de mesas y sillas	3
Gorrillas	1
Indigentes	17
Mayor actuación por parte de Policía Local	113
Medidas contra excrementos animales domésticos	7
Plagas	23
Valenbisi	1
Sugerencias para la mejora de la ciudad	
Aparcamientos - Demanda	18
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	6
Sede electrónica	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	14
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	40
Sugerencias sobre denominación de calles	2





Tramitación administrativa		
Tardanza en actuación municipal	20	
Tardanza en resolución de expedientes	36	
Tributación municipal y sanciones		
Infracciones de tráfico	2	
Multas	3	
Tributos IAE	1	
Tributos IBI	1	
Tributos IVTM	1	
Vía pública reparación de deficiencias		
Alcantarillado	20	
Alumbrado	46	
Bache en calzada	57	
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	22	
Supresión de barreras arquitectónicas	2	





10. Peticiones por distrit		Mismo periodo del		
	Total Periodo	ejercicio anterior	Variación interanual	
01. Ciutat Vella	48	85	-43,53%	
02. L'Eixample	64	35	82,86%	
03. Extramurs	52	52	0,00%	
04. Campanar	56	23	143,48%	
05. La Saïdia	63	30	110,00%	
06. El Pla del Real	28	44	-36,36%	
07. L'Olivereta	47	62	-24,19%	
08. Patraix	81	61	32,79%	
09. Jesús	52	47	10,64%	
10. Quatre Carreres	92	63	46,03%	
11. Poblats Marítims	69	76	-9,21%	
12. Camins al Grau	67	56	19,64%	
13. Algirós	44	36	22,22%	
14. Benimaclet	46	18	155,56%	
15. Rascanya	32	45	-28,89%	
16. Benicalap	26	38	-31,58%	
17. Pobles del Nord	4	7	-42,86%	
18. Pobles de l'Oest	7	4	75,00%	
19. Pobles del Sud	23	14	64,29%	
20. Fora de València	2	0	#¡Div/0!	
En Dependencias Municipales	113	26	334,62%	
No consta distrito	129	127	1,57%	

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu 9

7 1.2. La Xerea





1.3. El Carme	7
1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	46
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	9
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	11
3.4. Arrancapins	24
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	18
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	21
5.2. Morvedre	13
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	2
6.2. Mestalla	17
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	24





7.2. Soternes	7
7.3. Tres Forques	14
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	18
8.3. Vara de Quart	10
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	15
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	13
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	19
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	19
11.3. La Malva-rosa	20
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23
12.2. Albors	13





12.3. La Creu del Grau	12
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	15
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	18
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	10
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	37
14.2. Camí de Vera	9
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	26
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	6
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	3





19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.8. Faitanar	6
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	113
No consta distrito	
No consta barrio	129