



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO DE 2022**



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 16 de julio al 15 de agosto 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 Síndic de Greuges.
- d) Escritos del Defensor del Pueblo.
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 16 de julio al 15 de agosto de 2022**, se han recibido un total de **1.306 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/07/2021 a 15/08/2021).

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

El número de sugerencias aumenta un 22%.

##### **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 (16/07/2021 a 15/08/2021).

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. La variación más significativa es el aumento de las sugerencias 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 julio de 2022 y la primera de agosto 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.**

Muestra el total de los envíos a los servicios durante la segunda quincena del mes de julio y la primera quincena de agosto, 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 en julio y cómo disminuye considerablemente en el mes de agosto.

### **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.**

- **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 **350 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 200 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 120 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 21, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 4, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 3 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **121 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 88 traslados y la Delegación de Espacio Público 33.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **109 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 Educación, Cultura y Deportes** con **7 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Patrimonio y Recursos Culturales con 3, la Delegación de Deportes con 2 y la Delegación de Cultura Festiva con 2.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **7 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad 3, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público 2, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 1 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 1.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **6 peticiones de informe**, todos ellos de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **6 peticiones de informe** y dentro de esta área, la Delegación de Planificación Urbana 4, la Delegación de Gestión de Obras de Infraestructura 1 y la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras 1.

## **7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.**

**Todos los Servicios** han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- Actividades (ha contestado 0 de 3 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 2 de 4 solicitudes).
- Obras de Infraestructura (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- OAM Parques y Jardines (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- OAM Junta Central Fallera (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Personal (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- AUMSA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- EMIVASA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Bienestar Social e Integración (ha contestado 5 de 6 solicitudes).



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

Gestión Tributaria Específica-Actividades Económicas / Tesorería General / Tesorería Municipal / Coordinación de Obras en Vía Pública / Ciclo Integral del Agua / Cultura Festiva / Patrimonio Histórico y Artístico / Recursos Culturales / Central del Procedimiento Sancionador / Movilidad Sostenible

## **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 de limpieza en vía pública (278)**
- **Servicios Prestados en vía pública (197)**
- **Servicios de jardinería (171)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (147)**
- **Señalización viaria (79)**
- **Contaminación Acústica (74)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (70)**
- **Organismos Autónomo (66)**

## **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

- **Deficiente limpieza en la vía pública (136).**
- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (127).**
- **Parques y Jardines deficiencias (124).**
- **Bache en calzada (60).**
- **Poda de árboles (47).**



En este punto, llama la atención con respecto al mes anterior el aumento del 48% en el número de peticiones de deficiencias en Parque y Jardines. Además se aprecia un descenso en las peticiones referidas a Padrón y a Plagas.

#### **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 104 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 92 peticiones.**
- **Patraix con 85 peticiones.**
- **La Saïdia con 78 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 69 peticiones.**
- **Extramurs con 65 peticiones.**
- **L'Olivereta con 62 peticiones.**
- **Jesús con 62 peticiones**
- **Campanar con 60 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:

- **Benicalap (Benicalap) con 48 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 48 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 42 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 40 peticiones.**
- **Sant Pau (Campanar) con 34 peticiones.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 32 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 31 peticiones.**
- **Mont-Olivet (Quatre carreres) con 30 peticiones.**



## **12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.**

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero	942
Febrero	1.043
Marzo	1.208
Abril	1.052
Mayo	1.591
Junio	1.551
Julio	1.401

## **13. 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 16/07/2022 al 15/08/2022.



Fechas: 16/07/2022 - 15/08/2022

	MES 7	MES 8	TOTAL
Registradas por:			
APP	742	548	1290
WEB	1227	1019	2246

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	134	111	245
Ser. Jardineria - Res.APP	75	65	140
Ser. Jardineria - Desde Web	58	71	129
Ser. Jardineria - Res.Web	31	38	69
Ser. Movilidad - Desde APP	30	25	55
Ser. Movilidad - Res.APP	18	14	32
Ser. Movilidad - Desde Web	9	11	20
Ser. Movilidad - Res.Web	7	5	12
Ser. Sanidad - Desde APP	35	37	72
Ser. Sanidad - Res.APP	32	34	66
Ser. Sanidad - Desde Web	46	18	64
Ser. Sanidad - Res.Web	40	16	56
Ser. Alumbrado - Desde APP	65	42	107
Ser. Alumbrado - Res.APP	63	40	103
Ser. Alumbrado - Desde Web	33	24	57
Ser. Alumbrado - Res.Web	24	18	42
Ser. Limpieza - Desde APP	276	192	468
Ser. Limpieza - Res.APP	237	153	390
Ser. Limpieza - Desde Web	1071	888	1959
Ser. Limpieza - Res.Web	1024	864	1888
Por email - Desde APP	201	141	342
Por email - Desde Web	10	7	17
Teléfono 010 - Desde APP	1	0	1
Teléfono 010 - Res.APP	0	0	0
Teléfono 010 - Desde Web	0	0	0
Teléfono 010 - Res.Web	0	0	0
Otros - Desde APP	0	0	0
Otros - Res.APP	0	0	0
Otros - Desde Web	0	0	0
Otros - Res.Web	0	0	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0	1	1
Recogida de enseres - Res.APP	0	1	1
Recogida de enseres - Desde Web	989	809	1798
Recogida de enseres - Res.Web	955	795	1750
Total	1969	1567	3536
Resueltas	1551	1247	2798





# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/07/2022 al 15/08/2022

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	84	83	1,20%
Sugerencia	1.170	957	22,26%
Síndic	34	38	-10,53%
Defensor	2	6	-66,67%
Otras	16	3	433,33%
<b>Total:</b>	<b>1.306</b>	<b>1.087</b>	<b>20,15%</b>

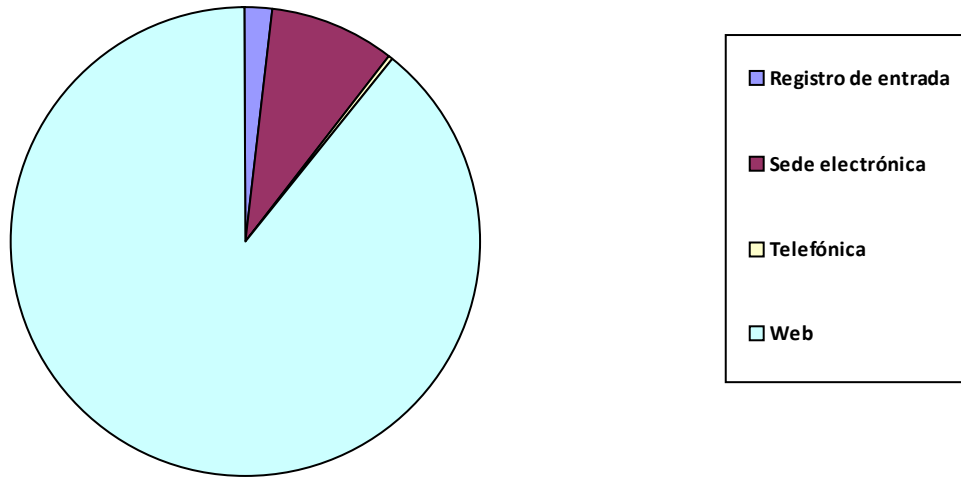
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	17	14	21,43%
Recomendación/Sugerencia	2	10	-80,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	15	14	7,14%
<b>Defensor</b>			
Inicio	1	0	-
Recomendación/Sugerencia	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	5	-80,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	25	19	31,58%
Sede electrónica	112	113	-,88%
Telefónica	4	15	-73,33%
Web	1.165	940	23,94%
<b>Total:</b>	<b>1.306</b>	<b>1.087</b>	<b>20,15%</b>

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Julio .....	722
Agosto .....	584

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

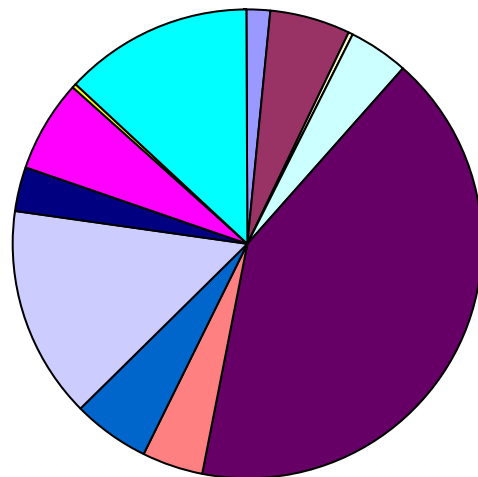
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio .....	482	459	23	18 (78,3%)
Agosto .....	379	353	24	14 (58,3%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	15	11	4	3 (75,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	46	40	6	5 (83,3%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	36	29	6	5 (83,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	357	350	7	5 (71,4%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	35	27	7	6 (85,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	46	43	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	125	121	4	1 (25,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	28	26	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	55	51	4	2 (50,0%)
PLENO .....	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	113	109	4	3 (75,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>861</b>	<b>812</b>	<b>47</b>	<b>32 (68,1%)</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 .....	2	1	1	0 (0,0%)
HACIENDA .....	12	10	2	2 (100,0%)



TESORERÍA GENERAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI .....	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	7	7	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	37	31	6	5 (83,3%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	3	3	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	2	1	1	0 (0,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	3	2	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	30	25	4	4 (100,0%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	4	3	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	22	21	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	4	4	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	202	200	2	1 (50,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	123	120	3	2 (66,7%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	1 (50,0%)
DEPORTES .....	9	7	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	4	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	9	6	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	2	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	12	11	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	6	5	1	0 (0,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	23	23	0	0 (-)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	36	33	3	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	89	88	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	28	26	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	33	29	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	17	17	0	0 (-)
SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRAT	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	4	4	0	0 (-)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	113	109	4	3 (75,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
PROYECTOS SINGULARES .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>TESORERÍA GENERAL</b>				
TESORERÍA GENERAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	15	11	4	3 (75,0%)

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES****ENVEJECIMIENTO ACTIVO**

ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
-----------------------------	---	---	---	-------

**IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI**

IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS .....	1	1	0	0 (-)
---------------------------------------	---	---	---	-------

**SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE**

SANIDAD Y CONSUMO .....	7	7	0	0 (-)
-------------------------	---	---	---	-------

**SERVICIOS SOCIALES**

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	37	31	6	5 (83,3%)
--------------------------------------	----	----	---	-----------

Subtotal de Área:	46	40	6	5 (83,3%)
-------------------	----	----	---	-----------

**DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO****COMERCIO**

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
---------------------------------	---	---	---	-------

**EMPREDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA**

EMPREDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA .....	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 .....	2	1	1	0 (0,0%)
---------------------------------	---	---	---	----------

**MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS**

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN .....	3	2	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA**

DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA .....	8	6	2	2 (100,0%)
--	---	---	---	------------

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
------------------------------	---	---	---	-------

GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	1	0	0 (-)
-----------------------------------	---	---	---	-------

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN .....	13	13	0	0 (-)
---	----	----	---	-------

PLANEAMIENTO .....	5	2	2	2 (100,0%)
--------------------	---	---	---	------------

PROYECTOS URBANOS .....	2	2	0	0 (-)
-------------------------	---	---	---	-------

**VIVIENDA**

VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	36	29	6	5 (83,3%)
-------------------	----	----	---	-----------

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN****CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE**

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	4	3	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 .....	22	21	1	1 (100,0%)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	4	4	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	202	200	2	1 (50,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	121	119	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	357	350	7	5 (71,4%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	10	9	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	0	1	0 (0,0%)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	5	3	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	4	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	4	3	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	7	5	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	35	27	7	6 (85,7%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	2	1	1 (100,0%)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	10	9	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				



CONCEJALIA DE PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
PERSONAL .....	4	3	1	0 (0,0%)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	23	23	0	0 (-)
Subtotal de Área:	46	43	3	2 (66,7%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	22	19	3	0 (0,0%)
CONCEJALIA ESPACIO PÚBLICO .....	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	12	12	0	0 (-)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
CONCEJALIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	3	3	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	86	85	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	125	121	4	1 (25,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
AUMSA .....	4	3	1	0 (0,0%)
EMIVASA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidencias .....	22	22	0	0 (-)
MARINA REAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	26	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	33	29	4	2 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	17	17	0	0 (-)
<b>SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA</b>				
GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA .....	1	1	0	0 (-)
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>				
CONCEJALIA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABI	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	55	51	4	2 (50,0%)





**PLENO**

**PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	113	109	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	113	109	4	3 (75,0%)

**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 GENERAL .....	0	0	0	1	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	1	0	0	0	0
TESORERÍA .....	1	0	0	0	0
TESORERÍA GENERAL .....	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	3	2	0	0	1
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	0	0	0	1	0
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	1	1	0	0	0
PLANEAMIENTO .....	1	1	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	0	1	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	1	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	0	1	0
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
CULTURA FESTIVA .....	1	0	0	0	0



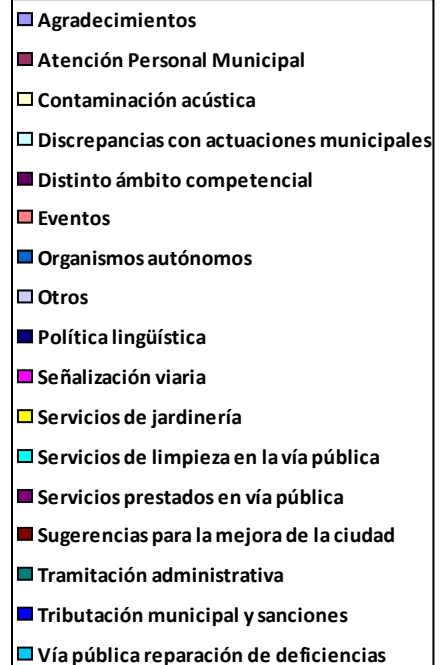
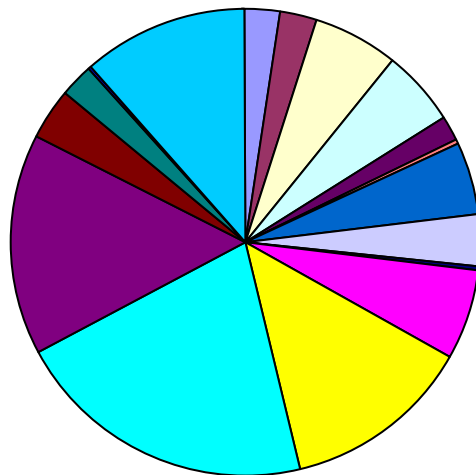
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	0	0	1
DEPORTES .....	0	2	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	2	0	0	0	0
RECURSOS CULTURALES .....	1	0	0	0	0
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	0	0	0	1
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	0	0	0	0	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
AUMSA .....	0	0	0	0	1
EMIVASA .....	0	0	0	1	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	1	1	0	1	1
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	1	1	0	1
Total de Envíos	19	11	2	5	10

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 .....	32	19	68,42%
Atención Personal Municipal .....	35	44	-20,45%
Contaminación acústica .....	74	86	-13,95%
Covid-19 .....	0	15	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	70	71	-1,41%
Distinto ámbito competencial .....	22	12	83,33%
Eventos .....	1	5	-80,00%
Organismos autónomos .....	66	33	100,00%
Otros .....	50	27	85,19%
Política lingüística .....	1	2	-50,00%
Señalización viaria .....	79	76	3,95%
Servicios de jardinería .....	171	97	76,29%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	278	195	42,56%
Servicios prestados en vía pública .....	197	190	3,68%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	49	81	-39,51%
Tramitación administrativa .....	27	37	-27,03%
Tributación municipal y sanciones .....	7	9	-22,22%
Vía pública reparación de deficiencias .....	147	88	67,05%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	12
Personal municipal .....	20

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	1
Atención personal de Servicios Sociales .....	5
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	4
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	6
Otras .....	4
Padrón .....	13

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	34
Aire Acondicionado particulares .....	4
Aviones .....	1
Botellón .....	4
Entre particulares vecinales .....	4
Eventos públicos .....	1
Mesas y sillas .....	3
Molestias servicios de limpieza .....	9
Obras privadas .....	1
Tráfico rodado .....	13

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	4
Bibliotecas .....	1
Cheque Escolar .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34



Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	10
Horarios atención al público .....	1
Obras municipales .....	5
Obras no municipales .....	3
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	1
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	1
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	22
<b><u>Eventos</u></b>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
AUMSA .....	1
EMT-incidencias .....	23
Fundación Deportiva Municipal .....	15
Junta Central Fallera .....	2
Marina Real .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	24
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros .....	44
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	1
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	17
Carril bici .....	12
Estaciones Valenbisi .....	1
Semáforos .....	7
Señalización horizontal .....	20
Señalización vertical .....	17



Zona Azul .....	1
Zona naranja .....	4

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	124
Poda de árboles .....	47

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	36
Contenedores deficiente estado .....	37
Deficiente limpieza en la vía pública .....	136
Excrementos animales domésticos .....	9
Reciclaje de residuos .....	2
Recogida de enseres en la vía pública .....	12
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	22
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	18
Vehículos abandonados .....	6

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	6
Indigentes .....	12
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	127
Plagas .....	31
Playas incidencias .....	19
Valenbisi .....	2

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	8
Ciclistas molestias .....	2
Demanda de parques y jardines .....	7
Página web .....	3
Sugerencias indeterminadas .....	1
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	3
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	22
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1



WC públics .....	2
<b><u>Tramitación administrativa</u></b>	
Tardanza en actuación municipal .....	12
Tardanza en resolución de expedientes .....	15
<b><u>Tributación municipal y sanciones</u></b>	
Infracciones de tráfico .....	2
Multas .....	2
Tributos IAE .....	1
Tributos IBI .....	2
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	22
Alumbrado .....	22
Bache en calzada .....	60
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	34
Fuentes ornamentales .....	4
Supresión de barreras arquitectónicas .....	5



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	69	61	13,11%
02. L'Eixample .....	61	62	-1,61%
03. Extramurs .....	65	64	1,56%
04. Campanar .....	60	38	57,89%
05. La Saïdia .....	78	33	136,36%
06. El Pla del Real .....	53	37	43,24%
07. L'Olivereta .....	62	60	3,33%
08. Patraix .....	85	60	41,67%
09. Jesús .....	62	45	37,78%
10. Quatre Carreres .....	92	81	13,58%
11. Poblats Marítims .....	104	97	7,22%
12. Camins al Grau .....	50	36	38,89%
13. Algirós .....	44	47	-6,38%
14. Benimaclet .....	23	22	4,55%
15. Rascanya .....	57	36	58,33%
16. Benicalap .....	53	40	32,50%
17. Pobles del Nord .....	8	3	166,67%
18. Pobles de l'Oest .....	15	7	114,29%
19. Pobles del Sud .....	58	53	9,43%
En Dependencias Municipales .....	72	52	38,46%
No consta distrito .....	135	153	-11,76%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	17
1.2. La Xerea .....	6
1.3. El Carme .....	6





1.4. El Pilar .....	9
1.5. El Mercat .....	7
1.6. Sant Francesc .....	24
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	40
2.2. El Pla del Remei .....	16
2.3. Gran Via .....	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	5
3.4. Arrancapins .....	42
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	16
4.2. Les Tendetes .....	10
4.4. Sant Pau .....	34
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	16
5.2. Morvedre .....	19
5.3. Trinitat .....	25
5.4. Tormos .....	13
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	12
6.2. Mestalla .....	29
6.3. Jaume Roig .....	9
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	19
7.2. Soternes .....	4
7.3. Tres Forques .....	29



7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	9
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	48
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	15
8.4. Safranar .....	11
8.5. Favara .....	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	21
9.3. La Creu Coberta .....	8
9.4. Sant Marcel·lí .....	8
9.5. Camí Real .....	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	30
10.2. En Corts .....	14
10.3. Malilla .....	20
10.5. Na Rovella .....	11
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	12
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	31
11.3. La Malva-rosa .....	32
11.4. Beteró .....	12
11.5. Natzaret .....	13
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	8
12.2. Albors .....	9
12.3. La Creu del Grau .....	14



12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	10
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	4
13.2. Ciutat Jardí .....	23
13.3. L'Amistat .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	5
13.5. La Carrasca .....	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	19
14.2. Camí de Vera .....	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	23
15.2. Torrefiel .....	27
15.3. Sant Llorenç .....	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	48
16.2. Ciutat Fallera .....	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	1
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	3
17.4. Cases de Bàrcena .....	1
17.6. Massarrojos .....	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	9
18.2. Beniferri .....	6
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6
19.3. Pinedo .....	12



19.4. El Saler .....	4
19.6. El Perellonet .....	20
19.7. La Torre .....	10
19.8. Faitanar .....	6
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	72
No consta distrito	
No consta barrio .....	135