



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE OCTUBRE 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 septiembre al 15 de octubre 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 septiembre al 15 de octubre de 2022**, se han recibido un total de **1.640 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/09/2021 a 15/10/2021).

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 quejas disminuye un 6,7%

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 (16/09/2021 a 15/10/2021).

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 Telefónicas (+150%) y la bajada del Registro de Entrada (-47%).

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de septiembre de 2022 y la primera de octubre 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 septiembre y la primera quincena de octubre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar que porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe en septiembre es el 67% y el del mes de octubre es el 34%.

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 **292 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 131 traslados, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 122 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 31, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 6, la Delegación de Bienestar Animal 1 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **143 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 119 traslados y la Delegación de Espacio Público 24.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **135 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 Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **24 peticiones de informe**, dentro de esta área, la Delegación de Espacio Público 14 solicitudes de informe y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 10 solicitudes.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **16 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales 12 y la Delegación de Salud y Consumo Responsable 4.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **12 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad 4, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público 4 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 4.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **12 peticiones de informe**, y dentro de esta área, Delegación de Planificación Urbana 9, Delegación de Gestión de Obras de Infraestructura 2 y Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras 1.

El **Área de Participación, Derechos e Innovación Democrática**, con **10 peticiones de informe** siendo todas ellas de la Delegación de Información y Defensa de la Ciudadanía.

El **Área de Protección ciudadana**, con **10 peticiones de informe** siendo todas ellas de la Delegación de Policía Local.

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 (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 5 de 10 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 2 de 10 solicitudes).
- Actividades (ha contestado 2 de 10 solicitudes).
- Delegación de Planificación y Gestión Urbana (ha contestado 2 de 6 solicitudes).



- Bienestar Social e Integración (ha contestado 8 de 12 solicitudes).
- OAM Parques y Jardines (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- OAM Fundación Deportiva (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Educación (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Personal (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Obras de Infraestructura (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Sanidad y Consumo (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Ocupación de dominio Público (ha contestado 1 de 2 solicitudes).

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

Gestión de Emisiones y Recaudación; Inspección, Tributos y Rentas; Tesorería, Planeamiento, Comercio y Abastecimiento, SERTIC, Central del Procedimiento Sancionador, Licencias Urbanísticas Obras de Edificación, Inspección Municipal.

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 (267)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (221)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (203)**
- **Servicios de jardinería (172)**
- **Señalización viaria (125)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (124)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (118)**

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 (175).
- Parques y Jardines deficiencias (110).
- Deficiente limpieza en la vía pública (89).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes (71)
- Bache en calzada (71).
- Poda de árboles (62).
- Alumbrado (54).
- Actividades molestias y denuncias (52).
- Plagas (52).

En este punto, llama la atención con respecto al mes anterior los aumentos en el número de peticiones de “Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes” y el descenso en “Parque y jardines deficiencias” y “Podas”.

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 130 peticiones.
- L'Eixample con 121 peticiones.
- Extramurs con 119 peticiones.
- El Pla del Real con 102 peticiones.
- Ciutat Vella con 97 peticiones.
- L'Olivereta con 91 peticiones.
- Poblat Marítim con 83 peticiones.
- Algirós con 82 peticiones.
- Patraix con 82 peticiones.
- Jesús con 82 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) con 79 peticiones.**
- **Malilla (Quatre carreres) con 59 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 58 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 56 peticiones**
- **Mestalla (El Pla del Real) con 47 peticiones.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) con 40 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	1.552
Julio	1.401
Agosto	1.293
Septiembre	1.710

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 16/09/2022 al 15/10/2022.



Fechas: 16/09/2022 - 15/10/2022

	MES 9	MES 10	TOTAL
Registradas por:			
APP	829	732	1561
WEB	1296	1127	2423

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	221	154	375
Ser. Jardineria - Res.APP	140	89	229
Ser. Jardineria - Desde Web	94	59	153
Ser. Jardineria - Res.Web	55	21	76
Ser. Movilidad - Desde APP	43	30	73
Ser. Movilidad - Res.APP	29	12	41
Ser. Movilidad - Desde Web	12	6	18
Ser. Movilidad - Res.Web	5	3	8
Ser. Sanidad - Desde APP	33	36	69
Ser. Sanidad - Res.APP	32	27	59
Ser. Sanidad - Desde Web	15	27	42
Ser. Sanidad - Res.Web	15	25	40
Ser. Alumbrado - Desde APP	86	79	165
Ser. Alumbrado - Res.APP	72	57	129
Ser. Alumbrado - Desde Web	59	48	107
Ser. Alumbrado - Res.Web	40	37	77
Ser. Limpieza - Desde APP	222	196	418
Ser. Limpieza - Res.APP	189	157	346
Ser. Limpieza - Desde Web	1098	979	2077
Ser. Limpieza - Res.Web	1061	947	2008
Por email - Desde APP	221	236	457
Por email - Desde Web	18	8	26
Teléfono 010 - Desde APP	3	1	4
Teléfono 010 - Res.APP	0	1	1
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	0	0
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	0
Recogida de enseres - Desde Web	1029	933	1962
Recogida de enseres - Res.Web	1012	909	1921

Total	2125	1859	3984
Resueltas	1638	1376	3014



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/09/2022 al 15/10/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	173	175	-1,14%
Sugerencia	1.416	1.531	-7,51%
Síndic	44	42	4,76%
Defensor	7	6	16,67%
Otras	0	4	-100,00%
Total:	1.640	1.758	-6,71%

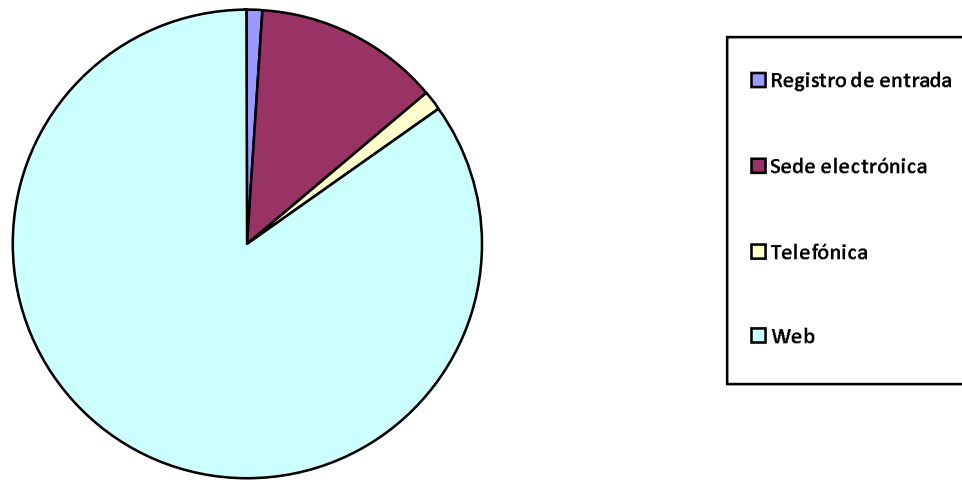
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	12	13	-7,69%
Recomendación/Sugerencia	17	7	142,86%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	15	22	-31,82%
Defensor			
Inicio	3	2	50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	4	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	19	36	-47,22%
Sede electrónica	208	195	6,67%
Telefónica	25	10	150,00%
Web	1.388	1.517	-8,50%
Total:	1.640	1.758	-6,71%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre	895
Octubre	745

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

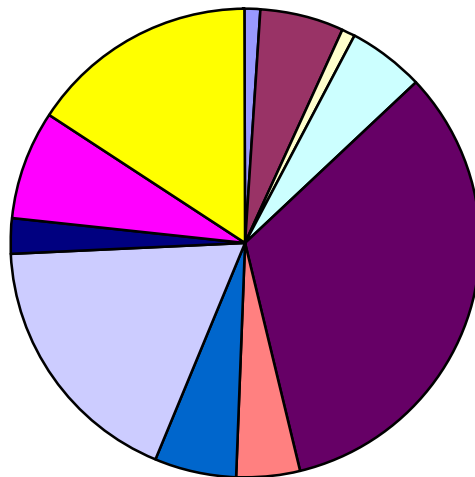
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre	514	454	60	40 (66,7%)
Octubre	408	370	38	13 (34,2%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	10	7	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	55	39	16	11 (68,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	7	6	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	48	36	12	7 (58,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	304	292	12	10 (83,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	42	36	6	4 (66,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS	51	47	4	2 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	167	143	24	10 (41,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	23	23	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	70	60	10	3 (30,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	145	135	10	2 (20,0%)
Total de Envíos	922	824	98	53 (54,1%)

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 (-)
HACIENDA	7	4	3	3 (100,0%)



TESORERÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	3	3	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	9	5	4	3 (75,0%)
SERVICIOS SOCIALES	42	30	12	8 (66,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	5	4	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	7	5	2	1 (50,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	9	8	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	32	23	9	5 (55,6%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
BIENESTAR ANIMAL	1	1	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	10	6	4	4 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	31	31	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	126	122	4	3 (75,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	135	131	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
DEPORTES	10	9	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	8	7	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	12	8	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	2	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	5	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	4	3	1	0 (0,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	37	36	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	38	24	14	5 (35,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	129	119	10	5 (50,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	23	23	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	61	51	10	3 (30,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	3	3	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	6	6	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	145	135	10	2 (20,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
SECRETARÍA GENERAL	2	2	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA GENERAL				
TESORERÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	7	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	3	3	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				



SANIDAD Y CONSUMO	9	5	4	3 (75,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	42	30	12	8 (66,7%)
Subtotal de Área:	55	39	16	11 (68,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	5	4	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	7	6	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	7	5	2	1 (50,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	9	8	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	1	0	0 (-)
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	13	7	6	2 (33,3%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	9	7	2	2 (100,0%)
PLANEAMIENTO	4	3	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	48	36	12	7 (58,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	1	1	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	10	6	4	4 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	31	31	0	0 (-)



GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	126	122	4	3 (75,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	132	129	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	2	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	304	292	12	10 (83,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	6	6	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	3	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	8	7	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
ORGANISMO AUTÓNOMO PALAU DE LA MÚSICA, CO	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	6	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	42	36	6	4 (66,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	2	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	5	4	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
CONCEJALIA DE PERSONAL	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	3	2	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	37	36	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	51	47	4	2 (50,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	25	15	10	2 (20,0%)
INSPECCIÓN MUNICIPAL	2	0	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	9	2	1 (50,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

CONCEJALIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE	128	118	10	5 (50,0%)
Subtotal de Área:	167	143	24	10 (41,7%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

EMT-Incidencias	21	21	0	0 (-)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	23	23	0	0 (-)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	61	51	10	3 (30,0%)
----------------------------------	----	----	----	-----------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	2	2	0	0 (-)

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	70	60	10	3 (30,0%)

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	145	135	10	2 (20,0%)
Subtotal de Área:	145	135	10	2 (20,0%)

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
ALCALDÍA					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0



TESORERÍA	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	2	1	0	0	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	3	1	3	1
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	0	0	0	1
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	1	0	0	0
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	1	0	1	3	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	3	1	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	2	1	1	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	1	0
EDUCACIÓN	0	0	0	1	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PALAU DE LA MÚSIC	0	0	1	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	1	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	1	0	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
PERSONAL	0	0	0	1	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	2	0	4	4
INSPECCIÓN MUNICIPAL	2	0	0	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	1	0



MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	2	1	2	3
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	3	0	0	1	6
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	2	0	4	4
Total de Envíos	32	16	5	23	22

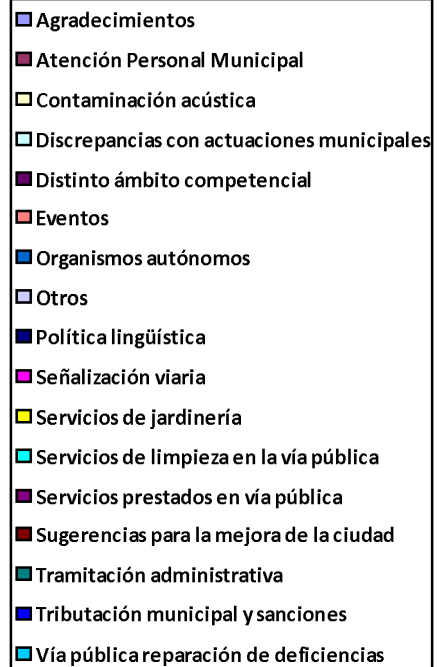
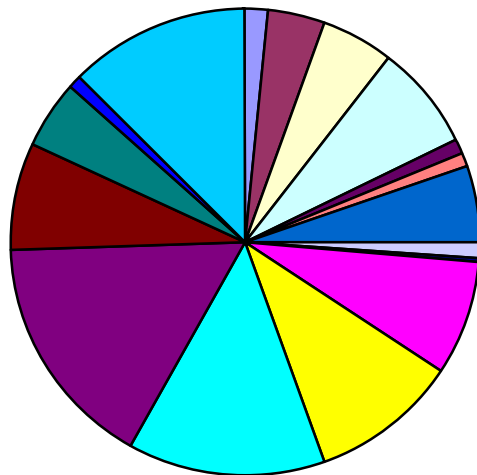
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	26	24	8,33%
Atención Personal Municipal	63	50	26,00%
Contaminación acústica	85	234	-63,68%
Covid-19	0	3	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	118	84	40,48%
Distinto ámbito competencial	17	9	88,89%
Eventos	15	21	-28,57%
Organismos autónomos	87	68	27,94%
Otros	18	49	-63,27%
Política lingüística	5	3	66,67%
Señalización viaria	125	90	38,89%
Servicios de jardinería	172	169	1,78%
Servicios de limpieza en la vía pública	221	254	-12,99%
Servicios prestados en vía pública	267	346	-22,83%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	124	130	-4,62%
Tramitación administrativa	79	35	125,71%
Tributación municipal y sanciones	15	16	-6,25%
Vía pública reparación de deficiencias	203	173	17,34%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	20
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	3
Atención personal de Servicios Sociales	6
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	7
Museos	1
Otras	1
Padrón	40

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	52
Aviones	1
Botellón	12
Casales falleros	2
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	7

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	3
Cheque Escolar	4
Cumplimiento de Ordenanzas	2
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	71



Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Horarios atención al público	1
Obras municipales	4
Obras no municipales	7
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	8
Servicios Sociales	6
Subvenciones o ayudas	3
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	17
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	8
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3
Fallas	1
<u>Organismos autónomos</u>	
Consell Agrari Municipal	1
EMT-incidencias	27
Fundación Deportiva Municipal	25
Junta Central Fallera	1
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	30
Palau de la Música i Congressos	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros	12
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	4



Señalización viaria

Bolardos y maceteros	16
Carril bici	17
Estaciones Valenbisi	4
Semáforos	10
Señalización horizontal	35
Señalización vertical	24
Zona Azul	3
Zona naranja	16

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	110
Poda de árboles	62

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	49
Contenedores deficiente estado	23
Deficiente limpieza en la vía pública	89
Excrementos animales domésticos	7
Reciclaje de residuos	3
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	14
Vehículos abandonados	10

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	11
Gorrillas	4
Indigentes	16
Mayor actuación por parte de Policía Local	175
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	52
Playas incidencias	4
Valenbisi	2



Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	25
Ciclistas molestias	7
Demanda de parques y jardines	4
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	6
Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	26
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	48
Sugerencias sobre denominación de calles	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	41
Tardanza en resolución de expedientes	38

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	4
Multas	5
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	4

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	44
Alumbrado	54
Bache en calzada	71
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	28
Supresión de barreras arquitectónicas	6

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	97	87	11,49%
02. L'Eixample	121	96	26,04%
03. Extramurs	119	154	-22,73%
04. Campanar	61	50	22,00%
05. La Saïdia	49	57	-14,04%
06. El Pla del Real	102	107	-4,67%
07. L'Olivereta	91	82	10,98%
08. Patraix	82	107	-23,36%
09. Jesús	82	65	26,15%
10. Quatre Carreres	130	100	30,00%
11. Poblats Marítims	83	90	-7,78%
12. Camins al Grau	73	86	-15,12%
13. Algirós	82	276	-70,29%
14. Benimaclet	40	54	-25,93%
15. Rascanya	49	45	8,89%
16. Benicalap	73	63	15,87%
17. Pobles del Nord	11	5	120,00%
18. Pobles de l'Oest	17	17	0,00%
19. Pobles del Sud	36	22	63,64%
En Dependencias Municipales	89	49	81,63%
No consta distrito	153	146	4,79%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	18
1.2. La Xerea	11
1.3. El Carme	20



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	32
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	79
2.2. El Pla del Remei	23
2.3. Gran Via	19
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	24
3.2. La Roqueta	16
3.3. La Petxina	23
3.4. Arrancapins	56
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	12
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	28
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	24
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	26
6.2. Mestalla	47
6.3. Jaume Roig	12
6.4. Ciutat Universitària	17
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	40
7.2. Soternes	13



7.3. Tres Forques	29
7.4. La Font Santa	7
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	28
8.2. Sant Isidre	14
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	23
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	33
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	10
9.4. Sant Marcel·lí	16
9.5. Camí Real	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	18
10.3. Malilla	59
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	20
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	27
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	31
11.3. La Malva-rosa	12
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	17



12.2. Albors	12
12.3. La Creu del Grau	24
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	19
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	13
13.2. Ciutat Jardí	33
13.3. L'Amistat	14
13.4. La Bega Baixa	11
13.5. La Carrasca	11
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	26
14.2. Camí de Vera	14
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	58
16.2. Ciutat Fallera	15
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	2
17.6. Massarrojos	5
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2



19.3. Pinedo	13
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	6
19.8. Faitanar	3
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	89
No consta distrito	
No consta barrio	153