



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE JUNIO AL 15 DE JULIO 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 junio al 15 de julio 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 junio al 15 de julio de 2022**, se han recibido un total de **1.424 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/06/2021 a 15/07/2021).

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 iniciadas ante el Síndic de Greuges disminuye 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 (16/06/2021 a 15/07/2021).

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. No se dan variaciones muy llamativas: aumentan las sugerencias a través de la web municipal y de las instancias recibidas a través de la Sede Electrónica y disminuyen las peticiones por registro de entrada y las peticiones por vía telefónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de junio de 2022 y la primera de julio 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 junio y la primera quincena de julio, 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.

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 **344 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 186 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 116 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 29, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 8, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 2, la Delegación de Playas 2 y la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 1.



Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **122 traslados**, siendo todos ellos de la Delegación de Policía Local.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **118 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 90 traslados y la Delegación de Espacio Público 28.

-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 **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 8, y la Delegación de Espacio Público con 7 peticiones.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicio Sociales con 11 y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 2.

El **Área de Educación, cultura y deportes** con **10 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Patrimonio y Recursos Culturales con 4, la Delegación de la Delegación de Deporte con 3, la Delegación de Cultura Festiva con 2 y la Delegación de Educación con 1.

El **Área de Gestión de Recursos**, con **9 peticiones de informe**, de la Delegación de Control Administrativo 5 y la Delegación de Patrimonio Municipal 2, la Delegación de Organización y Gestión de Personas 1 y la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 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:

- Policía Local (ha contestado 2 de 7 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 3 de 8 solicitudes).
- Actividades (ha contestado 3 de 6 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Ocupación del Dominio Público (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- AUMSA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Central del Procedimiento Sancionador (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 5 de 6 solicitudes).



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

Gestión de Emisiones y Recaudación / Tesorería/ Gestión Urbanística / Planeamiento/ Deportes / OAM Fundación Deportiva / Educación.

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 (247)**
- **Servicios Prestados en vía pública (232)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (159)**
- **Servicios de jardinería (134)**
- **Señalización viaria (99)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (98)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (87)**
- **Contaminación Acústica (84)**

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 (132).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (123).**
- **Parques y Jardines deficiencias (84).**
- **Plagas (58).**
- **Bache en calzada (53).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (48).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (39).**
- **Padrón (38).**



En este punto, llama la atención con respecto al mes anterior el descenso del 19% en el número total de peticiones.

Dentro del descenso general, aumentan las peticiones de Deficiente limpieza en la vía pública (+22%) y de Padrón (+36%) y descienden la Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios (-51%) y la Poda de árboles (-43%).

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- **Ciutat Vella con 148 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 101 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 92 peticiones.**
- **Extramurs con 85 peticiones.**
- **Jesús con 78 peticiones**
- **Camins al Grau con 77 peticiones.**
- **Patraix con 75 peticiones.**
- **L'Olivereta con 65 peticiones.**
- **L'Eixample con 62 peticiones.**
- **El Pla del Real con 62 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:

- **San Francesc (Ciutat Vella) con 55 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 50 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 41 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 38 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 38 peticiones.**
- **Malilla (Quatre carreres) con 37 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 31 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 31 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

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 16/06/2022 al 15/07/2022.



Fechas: 16/06/2022 - 15/07/2022

	MES 6	MES 7	TOTAL
Registradas por:			
APP	523	566	1089
WEB	1330	1342	2672

Dirigidas a:			
Ser. Jardineria - Desde APP	101	108	209
Ser. Jardineria - Res.APP	62	64	126
Ser. Jardineria - Desde Web	99	83	182
Ser. Jardineria - Res.Web	50	41	91
Ser. Movilidad - Desde APP	24	35	59
Ser. Movilidad - Res.APP	8	19	27
Ser. Movilidad - Desde Web	11	6	17
Ser. Movilidad - Res.Web	3	2	5
Ser. Sanidad - Desde APP	25	40	65
Ser. Sanidad - Res.APP	24	36	60
Ser. Sanidad - Desde Web	30	59	89
Ser. Sanidad - Res.Web	29	53	82
Ser. Alumbrado - Desde APP	38	49	87
Ser. Alumbrado - Res.APP	36	46	82
Ser. Alumbrado - Desde Web	62	26	88
Ser. Alumbrado - Res.Web	46	24	70
Ser. Limpieza - Desde APP	138	164	302
Ser. Limpieza - Res.APP	122	135	257
Ser. Limpieza - Desde Web	1119	1162	2281
Ser. Limpieza - Res.Web	1072	1118	2190
Por email - Desde APP	188	167	355
Por email - Desde Web	9	6	15
Teléfono 010 - Desde APP	9	3	12
Teléfono 010 - Res.APP	7	0	7
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	1021	1068	2089
Recogida de enseres - Res.Web	986	1044	2030
Total	1853	1908	3761
Resueltas	1459	1538	2997



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/06/2022 al 15/07/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	167	134	24,63%
Sugerencia	1.211	1.118	8,32%
Síndic	40	58	-31,03%
Defensor	5	5	0,00%
Otras	1	4	-75,00%
Total:	1.424	1.319	7,96%

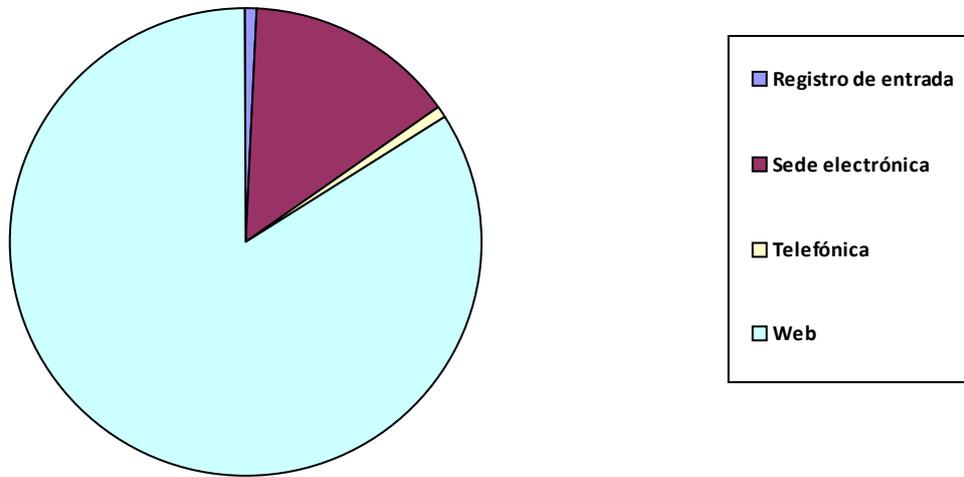
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	18	15	20,00%
Recomendación/Sugerencia	16	12	33,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	6	31	-80,65%
Defensor			
Inicio	3	1	200,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	2	4	-50,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	11	21	-47,62%
Sede electrónica	208	190	9,47%
Telefónica	9	17	-47,06%
Web	1.196	1.091	9,62%
Total:	1.424	1.319	7,96%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Junio	746
Julio	678

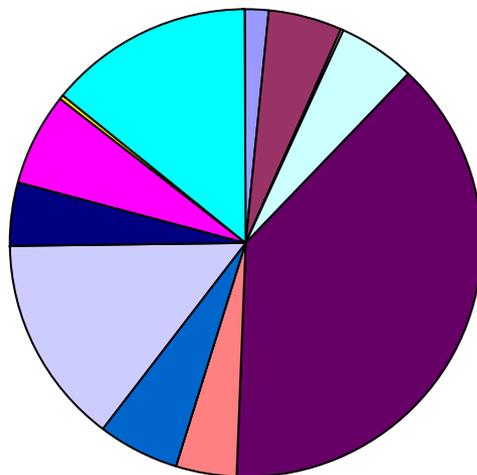
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Junio	487	470	17	14 (82,4%)
Julio	419	358	60	45 (75,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	14	11	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	46	33	13	13 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	46	39	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	349	344	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	36	25	10	10 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	50	41	9	7 (77,8%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	133	118	15	6 (40,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	38	37	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	60	53	7	6 (85,7%)
PLENO	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA	129	122	7	2 (28,6%)
Total de Envíos	906	828	77	59 (76,6%)

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
PLENO
PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	5	5	0	0 (-)
HACIENDA	8	5	3	3 (100,0%)



INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	5	5	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	14	12	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	27	16	11	11 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	1	0	0 (-)
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	9	9	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	32	25	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	9	8	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	29	29	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	2	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	189	186	3	3 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	117	116	1	1 (100,0%)
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	11	9	2	2 (100,0%)
DEPORTES	6	3	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	11	6	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	11	6	5	4 (80,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	2	1	1 (100,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL	8	6	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	26	25	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	35	28	7	3 (42,9%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	98	90	8	3 (37,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	38	37	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	47	41	6	5 (83,3%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	12	12	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	0	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	129	122	7	2 (28,6%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	5	5	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA	3	2	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	14	11	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	5	5	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
DROGODEPENDENCIAS	1	1	0	0 (-)



SANIDAD Y CONSUMO	13	11	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	26	15	11	11 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	46	33	13	13 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRENDIMIENTO 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	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	9	9	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	19	14	5	5 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	1	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	46	39	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	9	8	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	29	29	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				



EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI	189	186	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	116	115	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	349	344	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	11	9	2	2 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	2	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	10	5	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	36	25	10	10 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	9	5	4	3 (75,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS	1	0	1	1 (100,0%)
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	8	6	2	2 (100,0%)

**SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS**

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	26	25	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	50	41	9	7 (77,8%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES	21	15	6	3 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	14	13	1	0 (0,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

MOVILIDAD SOSTENIBLE	98	90	8	3 (37,5%)
Subtotal de Área:	133	118	15	6 (40,0%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

AUMSA	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidencias	37	37	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	37	1	0 (0,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	47	41	6	5 (83,3%)
----------------------------------	----	----	---	-----------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	12	12	0	0 (-)
--	----	----	---	-------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	60	53	7	6 (85,7%)

PLENO**PLENO**

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

PROTECCIÓN CIUDADANA**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL	129	122	7	2 (28,6%)
Subtotal de Área:	129	122	7	2 (28,6%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y ServicioContestadosNo Contestados



	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	0	0	0	0
TESORERÍA	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	7	2	2	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	4	1	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	1	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	1	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	1	0	0	0
DEPORTES	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	2	0	0	0	0
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	3	1	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	3	0	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
.....	0	1	0	0	0
PATRIMONIO	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	1	2	0	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	2	0	0	5



ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

AUMSA	0	0	0	0	1
-------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	3	2	0	0	1
----------------------------------	---	---	---	---	---

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	1	0	0	0
--	---	---	---	---	---

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	1	0	1	0	5
---------------------	---	---	---	---	---

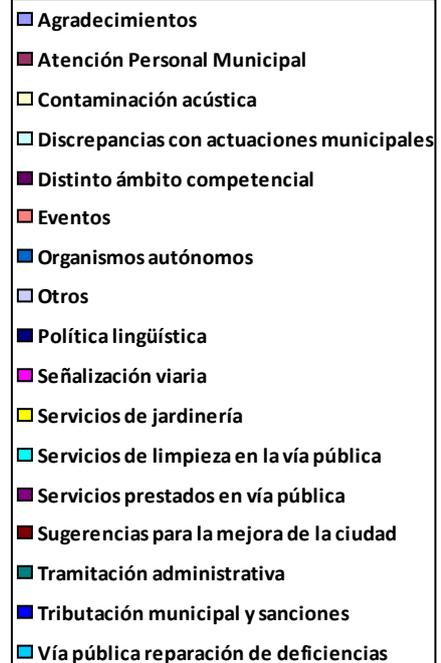
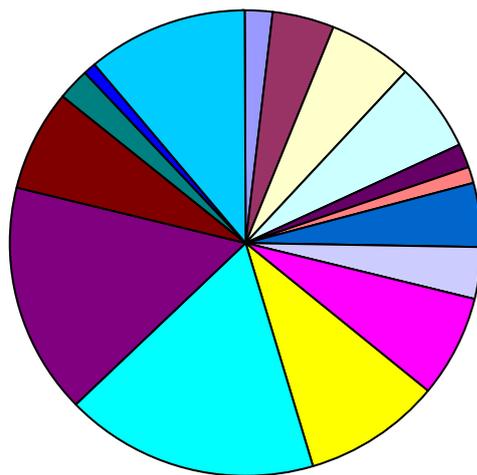
Total de Envíos	35	15	9	0	18
-----------------	----	----	---	---	----

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	27	47	-42,55%
Atención Personal Municipal	60	43	39,53%
Contaminación acústica	84	126	-33,33%
Covid-19	0	13	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	87	82	6,10%
Distinto ámbito competencial	21	8	162,50%
Eventos	17	2	750,00%
Organismos autónomos	62	39	58,97%
Otros	54	24	125,00%
Política lingüística	1	3	-66,67%
Señalización viaria	99	78	26,92%
Servicios de jardinería	134	150	-10,67%
Servicios de limpieza en la vía pública	247	213	15,96%
Servicios prestados en vía pública	232	237	-2,11%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	98	87	12,64%
Tramitación administrativa	29	39	-25,64%
Tributación municipal y sanciones	13	10	30,00%
Vía pública reparación de deficiencias	159	118	34,75%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	22
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	9
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Gestión tributaria	1
Información y Registro	6
Otras	2
Padrón	38

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	26
Aire Acondicionado particulares	4
Botellón	7
Casales falleros	4
Entre particulares vecinales	6
Eventos públicos	7
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	12
Obras privadas	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	14

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	39
Disconformidad con proyectos urbanísticos	7



Horarios atención al público	11
Obras municipales	4
Obras no municipales	4
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	6
Subvenciones o ayudas	2

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	20

Eventos

Conciertos	4
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	4
Eventos organizados por el Ayuntamiento	7
Fallas	2

Organismos autónomos

AUMSA	1
EMT-incidencias	22
Fundación Deportiva Municipal	18
Fundación Pacto por el Empleo	1
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	18
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	49

Política lingüística

Castellano	1
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	15
Carril bici	21



Estaciones Valenbisi	2
Semáforos	12
Señalización horizontal	24
Señalización vertical	22
Zona Azul	1
Zona naranja	2

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	84
Poda de árboles	50

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	31
Contenedores deficiente estado	22
Deficiente limpieza en la vía pública	123
Excrementos animales domésticos	8
Reciclaje de residuos	1
Recogida de enseres en la vía pública	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	13
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	28
Vehículos abandonados	13

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	3
Indigentes	11
Mayor actuación por parte de Policía Local	132
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	58
Playas incidencias	16
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	5
Ciclistas molestias	1



Demanda de parques y jardines	11
Desperfectos en patrimonio histórico	5
Página web	7
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	14
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	48
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	12
Tardanza en resolución de expedientes	17

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Infracciones urbanísticas	1
Multas	5
Tributos IAE	1
Tributos IBI	5

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	33
Alumbrado	30
Bache en calzada	53
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	28
Fuentes ornamentales	4
Supresión de barreras arquitectónicas	11



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	148	61	142,62%
02. L'Eixample	62	80	-22,50%
03. Extramurs	85	109	-22,02%
04. Campanar	47	61	-22,95%
05. La Saïdia	58	46	26,09%
06. El Pla del Real	62	52	19,23%
07. L'Olivereta	65	78	-16,67%
08. Patraix	75	65	15,38%
09. Jesús	78	38	105,26%
10. Quatre Carreres	92	111	-17,12%
11. Poblats Marítims	101	88	14,77%
12. Camins al Grau	77	34	126,47%
13. Algirós	58	124	-53,23%
14. Benimaclet	35	45	-22,22%
15. Rascanya	33	45	-26,67%
16. Benicalap	50	39	28,21%
17. Pobles del Nord	4	14	-71,43%
18. Pobles de l'Oest	18	7	157,14%
19. Pobles del Sud	48	40	20,00%
En Dependencias Municipales	52	68	-23,53%
No consta distrito	176	114	54,39%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	21
1.2. La Xerea	11
1.3. El Carme	26



1.4. El Pilar	13
1.5. El Mercat	22
1.6. Sant Francesc	55
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	18
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	18
3.4. Arrancapins	38
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	3
4.3. El Calvari	6
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	14
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	18
5.4. Tormos	9
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	29
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	24
7.2. Soternes	3



7.3. Tres Forques	24
7.4. La Font Santa	11
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	41
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	28
9.2. L'Hort de Senabre	23
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	16
9.5. Camí Real	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	16
10.2. En Corts	12
10.3. Malilla	37
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	31
11.3. La Malva-rosa	29
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	14
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	17
12.2. Albors	18



12.3. La Creu del Grau	24
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	13
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	15
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	31
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	17
15.3. Sant Llorenç	6
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	50
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.6. Massarrojos	1
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	14
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	14
19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	4
19.6. El Perellonet	13



19.7. La Torre	10
19.8. Faitanar	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	52
No consta distrito	
No consta barrio	176