



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE MAYO AL 15 DE JUNIO 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 mayo al 15 de junio 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 mayo al 15 de junio de 2022**, se han recibido un total de **1.730 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/05/2021 a 15/06/2021).

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 (16/05/2021 a 15/06/2021).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. Lo más llamativo es el aumento de peticiones por registro de entrada, así como el aumento de las sugerencias a través de la web municipal y de las instancias recibidas a través del de la Sede Electrónica, y el descenso de las peticiones por vía telefónica (periodo post-COVID).

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de mayo de 2022 y la primera de junio 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 mayo y la primera quincena de junio, 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 **375 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 172 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 157 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 37, a delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 5, la delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 2.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **173 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 134 traslados y la Delegación de Espacio Público 39.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **128 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 Protección Ciudadana**, con **14 peticiones de informe**, de la Delegación de Policía Local.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **13 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Espacio Público con 10 peticiones, y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 3.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **9 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 5, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire con 2, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad con 1 y la Delegación de Bienestar Animal con 1.

El **Área de Educación, cultura y deportes** con **9 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Educación con 3, la Delegación de Cultura Festiva con 2, la Delegación de Patrimonio y Recursos Culturales con 2, la Delegación de Deporte con 1 y la Delegación de Acción Cultural con 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 3 de 5 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 12 de 14 solicitudes).
- Cultura festiva (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 0 de 1 solicitudes).
- EMT (ha contestado 0 de 1 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 2 de 3 solicitudes).



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

Gestión de Emisiones y Recaudación / Tesorería/ Sanidad y Consumo/ Licencias Urbanísticas Obras de Edificación/ Planeamiento/ Playas, Calidad Acústica y del Aire/ Jardinería Sostenible/ Acción Cultural/ Cultura Festiva/ OAM Fundación Deportiva/ Personal/ Descentralización y Participación ciudadana/ Transparencia y Gobierno Abierto

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 (272)**
- **Servicios Prestados en vía pública (259)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (218)**
- **Servicios de jardinería (213)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (159)**
- **Contaminación Acústica (118)**
- **Señalización viaria (111)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (81)**

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 (145).**
- **Parques y Jardines deficiencias (125).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (101).**
- **Poda de árboles (88).**
- **Bache en calzada (86).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (80).**
- **Plagas (67).**
- **Actividades molestas y denuncias (50).**



En este punto, llama la atención con respecto al período anterior el aumento en las peticiones de Actividades molestas y denuncias (aumento del 163%) el de Plagas (aumento del 158%), el de Deficiente limpieza en vía pública (aumento del 120%), el de Poda de árboles (aumento del 110%), el de Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios (aumento del 116%), el de Contenedores cambio de ubicación (aumento del 95%) y el de Mayor actuación por parte de la Policía Local (aumento del 51%).

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:

- **Extramurs con 140 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 140 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 135 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 117 peticiones.**
- **Camins al Grau con 115 peticiones.**
- **L'Olivereta con 110 peticiones.**
- **Patraix con 108 peticiones.**
- **L'Eixample con 80 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:

- **Arrancapins (Extramurs) con 68 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 67 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 65 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 55 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 51 peticiones.**
- **La Malva-Rosa (Poblats Marítims) con 46 peticiones.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) con 42 peticiones.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) con 39 peticiones.**
- **Malilla (Quatre carreres) con 38 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

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 16/05/2022 al 15/06/2022.



Fechas: 16/05/2022 - 15/06/2022

	MES 5	MES 6	TOTAL
Registradas por:			
APP	544	527	1071
WEB	1406	1423	2829

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	109	113	222
Ser. Jardineria - Res.APP	78	66	144
Ser. Jardineria - Desde Web	108	109	217
Ser. Jardineria - Res.Web	59	46	105
Ser. Movilidad - Desde APP	24	29	53
Ser. Movilidad - Res.APP	4	4	8
Ser. Movilidad - Desde Web	20	16	36
Ser. Movilidad - Res.Web	3	1	4
Ser. Sanidad - Desde APP	12	22	34
Ser. Sanidad - Res.APP	12	20	32
Ser. Sanidad - Desde Web	36	50	86
Ser. Sanidad - Res.Web	33	49	82
Ser. Alumbrado - Desde APP	52	27	79
Ser. Alumbrado - Res.APP	48	25	73
Ser. Alumbrado - Desde Web	49	66	115
Ser. Alumbrado - Res.Web	46	56	102
Ser. Limpieza - Desde APP	115	133	248
Ser. Limpieza - Res.APP	105	118	223
Ser. Limpieza - Desde Web	1182	1168	2350
Ser. Limpieza - Res.Web	1126	1116	2242
Por email - Desde APP	227	189	416
Por email - Desde Web	11	14	25
Teléfono 010 - Desde APP	5	14	19
Teléfono 010 - Res.APP	1	9	10
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	1096	1068	2164
Recogida de enseres - Res.Web	1056	1027	2083
Total	1950	1950	3900
Resueltas	1515	1510	3025



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/05/2022 al 15/06/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	314	168	86,90%
Sugerencia	1.359	1.065	27,61%
Síndic	52	94	-44,68%
Defensor	4	7	-42,86%
Otras	1	2	-50,00%
Total:	1.730	1.336	29,49%

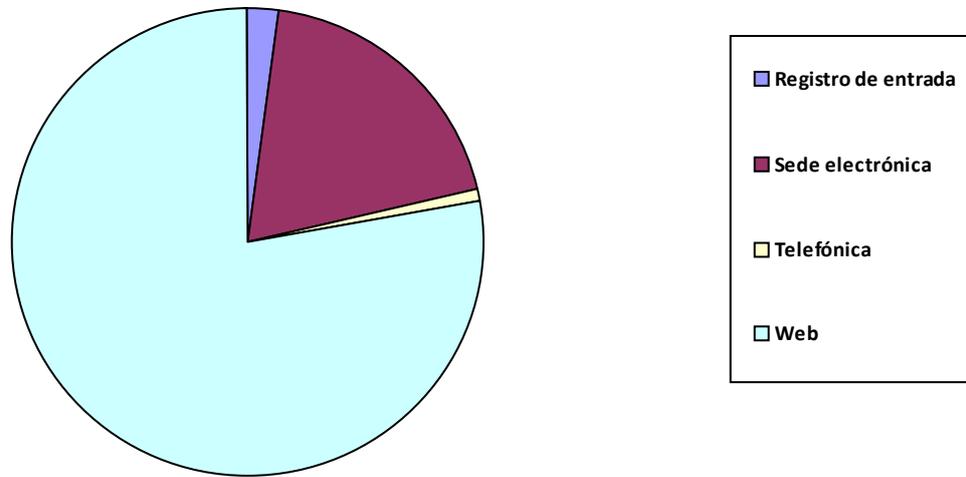
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	13	19	-31,58%
Recomendación/Sugerencia	9	13	-30,77%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	30	62	-51,61%
Defensor			
Inicio	0	1	-100,00%
Recomendación/Sugerencia	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	5	-20,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	38	20	90,00%
Sede electrónica	333	257	29,57%
Telefónica	13	26	-50,00%
Web	1.346	1.033	30,30%
Total:	1.730	1.336	29,49%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Mayo	930
Junio	800

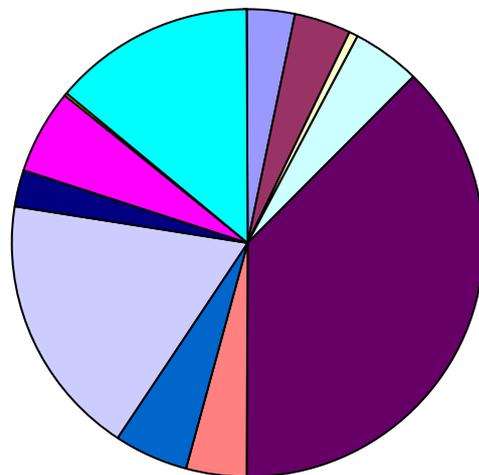
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Mayo	550	502	48	41 (85,4%)
Junio	469	445	24	22 (91,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	34	31	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	41	35	6	6 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	5	4	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	46	39	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	384	375	9	9 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	42	33	9	8 (88,9%)
GESTIÓN DE RECURSOS	52	49	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	186	173	13	10 (76,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	25	24	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	61	55	6	5 (83,3%)
PLENO	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA	142	128	14	12 (85,7%)
Total de Envíos	1.019	947	72	63 (87,5%)

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	14	14	0	0 (-)
HACIENDA	20	17	3	3 (100,0%)



BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	2	2	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	22	17	5	5 (100,0%)

DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI

COMERCIO	2	2	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	11	11	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	32	25	7	7 (100,0%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI

BIENESTAR ANIMAL	1	0	1	1 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	2	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	37	37	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	177	172	5	5 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	158	157	1	1 (100,0%)

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

ACCIÓN CULTURAL	9	8	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	16	14	2	1 (50,0%)
DEPORTES	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	9	6	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	5	3	2	2 (100,0%)

GESTIÓN DE RECURSOS

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	12	12	0	0 (-)



ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	10	9	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	24	23	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	49	39	10	8 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	137	134	3	2 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	25	24	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	43	41	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	16	13	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	142	128	14	12 (85,7%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	14	14	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	3	3	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	34	31	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	2	2	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	22	17	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	41	35	6	6 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	4	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	11	11	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	12	9	3	3 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	17	14	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	1	1	1 (100,0%)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	46	39	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	1	0	1	1 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	2	2	2 (100,0%)



CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	37	37	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	177	172	5	5 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	154	153	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	384	375	9	9 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	9	8	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	16	14	2	1 (50,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	9	6	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	42	33	9	8 (88,9%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	9	9	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	3	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				



PATRIMONIO	10	9	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	24	23	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	52	49	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	17	12	5	3 (60,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	32	27	5	5 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
.....	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE	136	133	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	186	173	13	10 (76,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	20	19	1	0 (0,0%)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	24	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	43	41	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	16	13	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	61	55	6	5 (83,3%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	142	128	14	12 (85,7%)



Subtotal de Àrea: 142 128 14 12 (85,7%)

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
TESORERÍA	2	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	2	1	0	0
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
POBLES DE VALÈNCIA	0	0	1	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	2	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	0	1	0	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	2	2	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ACCIÓN CULTURAL	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN	2	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	1	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
PERSONAL	1	0	0	0	0
PATRIMONIO	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	1	0	2	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	1	1	3	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	1	1	0	1

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

EMT-Incidencias	0	0	0	0	1
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0	0	1	0	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	3	0	0	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	0	0	0	0

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	3	1	8	0	2
---------------------	---	---	---	---	---

Total de Envíos	30	12	21	0	9
-----------------	----	----	----	---	---

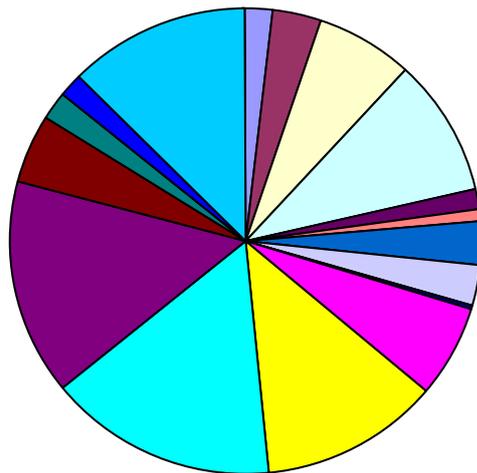
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	35	28	25,00%
Atención Personal Municipal	56	43	30,23%
Contaminación acústica	118	107	10,28%
Covid-19	0	11	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	159	99	60,61%
Distinto ámbito competencial	25	9	177,78%
Eventos	14	3	366,67%
Organismos autónomos	53	50	6,00%
Otros	51	25	104,00%
Política lingüística	2	3	-33,33%
Señalización viaria	111	97	14,43%
Servicios de jardinería	213	156	36,54%
Servicios de limpieza en la vía pública	272	192	41,67%
Servicios prestados en vía pública	259	233	11,16%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	81	111	-27,03%
Tramitación administrativa	36	43	-16,28%
Tributación municipal y sanciones	27	7	285,71%
Vía pública reparación de deficiencias	218	119	83,19%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	30
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	13
Atención personal en Universidad Popular	1
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Información y Registro	4
Otras	4
Padrón	28

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	50
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	1
Botellón	7
Casales falleros	4
Entre particulares vecinales	9
Eventos públicos	7
Mesas y sillas	9
Molestias servicios de limpieza	8
Obras privadas	5
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	15

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	5
Bibliotecas	5
Cheque Escolar	4



Cumplimiento de Ordenanzas	11
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	80
Disconformidad con proyectos urbanísticos	10
Horarios atención al público	4
Obras municipales	13
Obras no municipales	3
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	3
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	9
Servicios Sociales	6
Subvenciones o ayudas	5

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	24

Eventos

Conciertos	4
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	3
Eventos organizados por el Ayuntamiento	6
Fallas	1

Organismos autónomos

EMIVASA	1
EMT-incidencias	16
Fundación Deportiva Municipal	15
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	18
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	1
Otros	50

Política lingüística

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



Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	31
Carril bici	17
Estaciones Valenbisi	3
Semáforos	13
Señalización horizontal	24
Señalización vertical	21
Zona Azul	1
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	125
Poda de árboles	88
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	43
Contenedores deficiente estado	22
Deficiente limpieza en la vía pública	101
Excrementos animales domésticos	11
Reciclaje de residuos	7
Recogida de enseres en la vía pública	7
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	20
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	41
Vehículos abandonados	20
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	15
Gorrillas	1
Indigentes	10
Mayor actuación por parte de Policía Local	145
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	67
Playas incidencias	15



Valenbisi	3
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	15
Ciclistas molestias	2
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	3
Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	14
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	37
WC públicos	4
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	14
Tardanza en resolución de expedientes	22
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	4
Multas	15
Tributos IBI	7
Tributos IVTM	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	41
Alumbrado	37
Bache en calzada	86
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	33
Fuentes ornamentales	6
Supresión de barreras arquitectónicas	15



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	117	88	32,95%
02. L'Eixample	80	93	-13,98%
03. Extramurs	140	76	84,21%
04. Campanar	57	57	0,00%
05. La Saïdia	49	36	36,11%
06. El Pla del Real	66	56	17,86%
07. L'Olivereta	110	62	77,42%
08. Patraix	108	74	45,95%
09. Jesús	69	60	15,00%
10. Quatre Carreres	135	70	92,86%
11. Poblats Marítims	140	85	64,71%
12. Camins al Grau	115	61	88,52%
13. Algirós	58	49	18,37%
14. Benimaclet	34	33	3,03%
15. Rascanya	56	53	5,66%
16. Benicalap	71	53	33,96%
17. Pobles del Nord	14	12	16,67%
18. Pobles de l'Oest	21	12	75,00%
19. Pobles del Sud	47	32	46,88%
En Dependencias Municipales	57	88	-35,23%
No consta distrito	186	186	0,00%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	26
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	23



1.4. El Pilar	13
1.5. El Mercat	19
1.6. Sant Francesc	28
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	51
2.2. El Pla del Remei	16
2.3. Gran Via	13
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	28
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	35
3.4. Arrancapins	68
04. Campanar	
4.1. Campanar	23
4.2. Les Tendetes	11
4.3. El Calvari	7
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	5
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	11
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	24
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	13
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	39
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	42
7.4. La Font Santa	10
7.5. La Llum	12
08. Patraix	
8.1. Patraix	65
8.2. Sant Isidre	11
8.3. Vara de Quart	21
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	33
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	26
10.3. Malilla	38
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	12
10.6. La Punta	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	22
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	17
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	55
11.3. La Malva-rosa	46
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	14
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	24



12.2. Albors	24
12.3. La Creu del Grau	33
12.4. Camí Fondo	8
12.5. Penya-roja	26
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	14
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	19
13.4. La Bega Baixa	6
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	33
14.2. Camí de Vera	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols	17
15.2. Torrefiel	26
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	67
16.2. Ciutat Fallera	4
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	6
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	2



19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	13
19.3. Pinedo	14
19.4. El Saler	8
19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	2

En Dependencias Municipales

En Dependencias Municipales	57
-----------------------------------	----

No consta distrito

No consta barrio	186
------------------------	-----