



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE AGOSTO AL 15 DE SEPTIEMBRE 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 agosto al 15 de septiembre 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 agosto al 15 de septiembre de 2022**, se han recibido un total de **1.521 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/08/2021 a 15/09/2021).

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 aumenta un 42,72%.

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 (16/08/2021 a 15/09/2021).

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 peticiones por la sede electrónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de agosto de 2022 y la primera de septiembre 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 agosto y la primera quincena de septiembre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe en agosto y cómo disminuye considerablemente en el mes de septiembre.

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 **388 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 193 traslados, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 147 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 38, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 5, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 2, la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 2 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **113 traslados**, siendo todos ellos de la Delegación de Policía Local.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **89 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 76 traslados y la Delegación de Espacio Público 13.

-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 Bienestar y Derechos Sociales** con **14 peticiones de informe**, todos ellos de la Delegación de Servicios Sociales.

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 6, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público 5 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 1.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **11 peticiones de informe** y dentro de esta área, la Delegación de Planificación Urbana 9 y la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras 2.

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

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

- Ocupación de dominio Público (ha contestado 0 de 2 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Gestión Tributaria Específica-Catastral (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Descentralización (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- OAM Parques y Jardines (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- OAM Fundación Deportiva (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Policía Local (ha contestado 3 de 5 solicitudes).
- Jardinería Sostenible (ha contestado 2 de 5 solicitudes).
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (ha contestado 3 de 5 solicitudes).
- Bienestar e Integración Social (ha contestado 12 de 14 solicitudes).
- Coordinación de Obras en Vía Pública (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Licencias urbanísticas Obras de Edificación (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Patrimonio Histórico y Artístico (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 2 de 3 solicitudes).



- Sociedad de la Información (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Participación Ciudad. y Gobierno Abierto (ha contestado 1 de 2 solicitudes).

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

Delegación de Planificación y Gestión Urbana / Planeamiento / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Cultura Festiva

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 jardinería (251)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (242)**
- **Servicios Prestados en vía pública (232)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (186)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (107)**
- **Contaminación Acústica (93)**
- **Señalización viaria (73)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (71)**
- **Organismos Autónomo (68)**

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

- **Parques y Jardines deficiencias (154).**
- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (145).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (107).**
- **Poda de árboles (97).**
- **Bache en calzada (71).**



En este punto, llama la atención con respecto al mes anterior los aumentos en el número de peticiones de “Poda de árboles”, “Plagas”, “Alumbrado”, “Alcantarillado” y “Padrón”.

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 136 peticiones.**
- **Patraix con 116 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 111 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 86 peticiones.**
- **L'Eixample con 84 peticiones.**
- **L'Olivereta con 81 peticiones.**
- **Benicapal con 75 peticiones.**
- **Algirós con 74 peticiones.**
- **Jesús con 73 peticiones**
- **El Pla del Real con 72 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:

- **Malilla (Quatre carreres) con 64 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 61 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 60 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 59 peticiones.**
- **Mestalla (El Pla del Real) con 44 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 42 peticiones.**
- **Ciutat Jardí (Algirós) con 40 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 39 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	1.292

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 16/08/2022 al 15/09/2022.



Fechas: 16/08/2022 - 15/09/2022

	MES 8	MES 9	TOTAL
Registradas por:			
APP	540	858	1398
WEB	1599	1401	3000

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	155	200	355
Ser. Jardineria - Res.APP	75	98	173
Ser. Jardineria - Desde Web	168	102	270
Ser. Jardineria - Res.Web	86	67	153
Ser. Movilidad - Desde APP	29	37	66
Ser. Movilidad - Res.APP	7	19	26
Ser. Movilidad - Desde Web	15	10	25
Ser. Movilidad - Res.Web	2	7	9
Ser. Sanidad - Desde APP	40	56	96
Ser. Sanidad - Res.APP	39	38	77
Ser. Sanidad - Desde Web	50	25	75
Ser. Sanidad - Res.Web	50	17	67
Ser. Alumbrado - Desde APP	37	82	119
Ser. Alumbrado - Res.APP	35	71	106
Ser. Alumbrado - Desde Web	46	47	93
Ser. Alumbrado - Res.Web	42	38	80
Ser. Limpieza - Desde APP	139	264	403
Ser. Limpieza - Res.APP	120	222	342
Ser. Limpieza - Desde Web	1310	1201	2511
Ser. Limpieza - Res.Web	1263	1176	2439
Por email - Desde APP	139	219	358
Por email - Desde Web	10	16	26
Teléfono 010 - Desde APP	1	0	1
Teléfono 010 - Res.APP	0	0	0
Teléfono 010 - Desde Web	0	0	0
Teléfono 010 - Res.Web	0	0	0
Otros - Desde APP	0	0	0
Otros - Res.APP	0	0	0
Otros - Desde Web	0	0	0
Otros - Res.Web	0	0	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0	0	0
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	0
Recogida de enseres - Desde Web	1242	1140	2382
Recogida de enseres - Res.Web	1207	1121	2328

Total	2139	2259	4398
Resueltas	1719	1753	3472



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/08/2022 al 15/09/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	147	103	42,72%
Sugerencia	1.316	1.341	-1,86%
Síndic	49	58	-15,52%
Defensor	4	3	33,33%
Otras	5	1	400,00%
Total:	1.521	1.506	1,00%

Desglose Síndic/Defensor

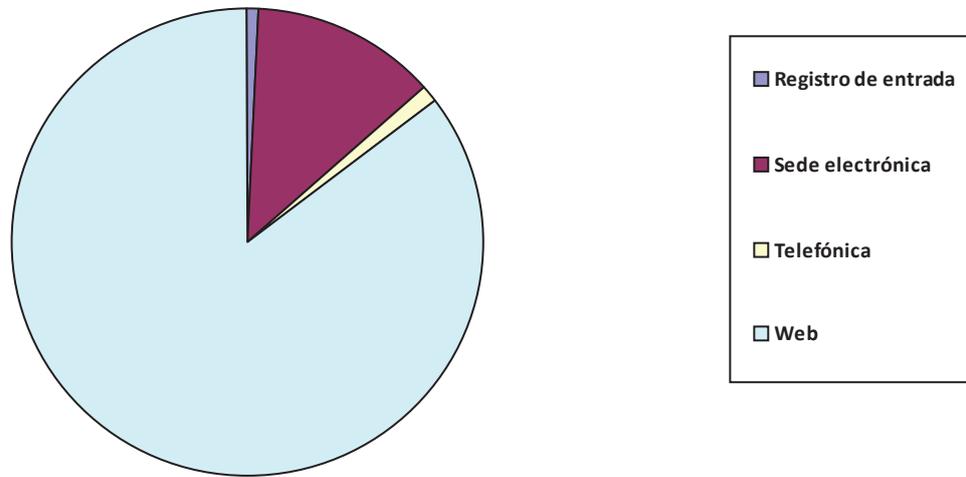
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	11	11	0,00%
Recomendación/Sugerencia	11	22	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	27	25	8,00%
Defensor			
Inicio	2	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	2	3	-33,33%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	14	26	-46,15%
Sede electrónica	195	147	32,65%
Telefónica	16	21	-23,81%
Web	1.296	1.312	-1,22%
Total:	1.521	1.506	1,00%



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Agosto	707
Septiembre	814

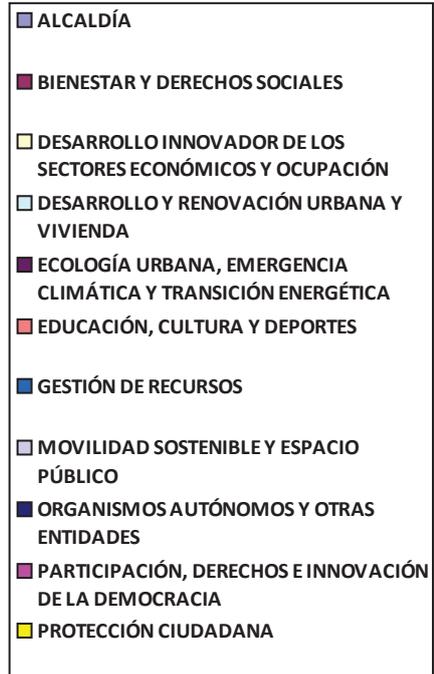
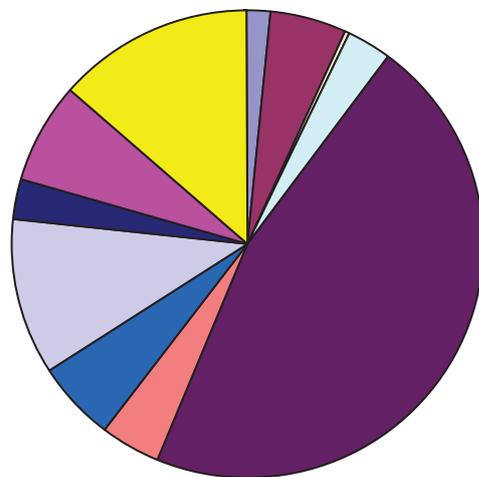
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Agosto	418	395	21	16 (76,2%)
Septiembre	457	416	41	24 (58,5%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	14	13	1	0 (0,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	46	32	14	12 (85,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	28	16	11	9 (81,8%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	400	388	12	6 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	37	32	5	3 (60,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	50	45	4	3 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	94	89	5	2 (40,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	24	24	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	62	57	5	2 (40,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	118	113	5	3 (60,0%)
Total de Envíos	875	811	62	40 (64,5%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	9	9	0	0 (-)
HACIENDA	4	3	1	0 (0,0%)



TESORERÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	3	3	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	10	10	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	31	17	14	12 (85,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	5	3	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	21	11	9	8 (88,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	38	38	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	2	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	152	147	5	3 (60,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	199	193	6	2 (33,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	7	6	1	1 (100,0%)
DEPORTES	12	11	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	13	10	3	2 (66,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	12	8	3	3 (100,0%)



ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	31	30	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	15	13	2	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	79	76	3	2 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	24	24	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	40	38	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	18	17	1	0 (0,0%)
SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRAT	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	118	113	5	3 (60,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	6	6	0	0 (-)
PROYECTOS SINGULARES	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	2	2	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	1	1	0 (0,0%)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA GENERAL				
TESORERÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	14	13	1	0 (0,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
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	10	10	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	31	17	14	12 (85,7%)
Subtotal de Área:	46	32	14	12 (85,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	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	5	3	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	4	2	2	2 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	7	3	4	3 (75,0%)
PLANEAMIENTO	1	0	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	3	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	16	11	9 (81,8%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	38	38	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	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI	152	147	5	3 (60,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	196	191	5	2 (40,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	2	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	400	388	12	6 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	7	7	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	5	4	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	6	3	2 (66,7%)
RECURSOS CULTURALES	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	32	5	3 (60,0%)
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	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	3	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	4	4	0	0 (-)



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	31	30	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	50	45	4	3 (75,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	10	8	2	0 (0,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	5	5	0	0 (-)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

CONCEJALIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	2	2	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE	77	74	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	94	89	5	2 (40,0%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias	17	17	0	0 (-)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	24	24	0	0 (-)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	40	38	2	1 (50,0%)
----------------------------------	----	----	---	-----------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN	10	10	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	8	7	1	0 (0,0%)

SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	3	1	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	62	57	5	2 (40,0%)

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	118	113	5	3 (60,0%)
Subtotal de Área:	118	113	5	3 (60,0%)



Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	0	0	0	1
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	4	5	1	1
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	1	0
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	0	0	0	1
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	1	0	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	0	1	1	3	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	0	1	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	1	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	0	0	1
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	2	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	0	0	1	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	1	1	1	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0	1	0	1	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	0	1



PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	1	0	0	1	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	2	0	1	1
Total de Envíos	18	14	8	13	9

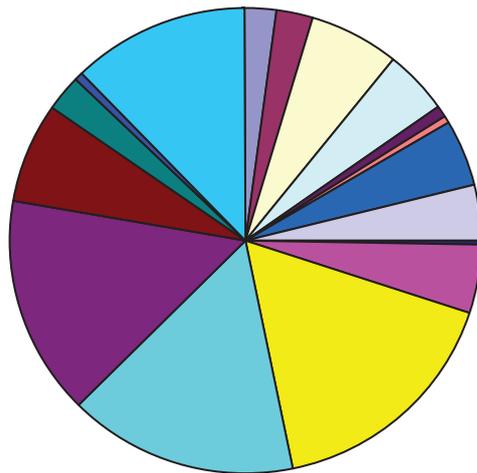
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	35	28	25,00%
Atención Personal Municipal	35	60	-41,67%
Contaminación acústica	93	147	-36,73%
Covid-19	0	3	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	71	97	-26,80%
Distinto ámbito competencial	13	12	8,33%
Eventos	5	46	-89,13%
Organismos autónomos	68	60	13,33%
Otros	61	44	38,64%
Política lingüística	4	6	-33,33%
Señalización viaria	73	62	17,74%
Servicios de jardinería	251	153	64,05%
Servicios de limpieza en la vía pública	242	270	-10,37%
Servicios prestados en vía pública	232	227	2,20%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	107	91	17,58%
Tramitación administrativa	37	42	-11,90%
Tributación municipal y sanciones	8	15	-46,67%
Vía pública reparación de deficiencias	186	143	30,07%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	23
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	11

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	1
Información y Registro	5
Otras	2
Padrón	19

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	46
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	2
Botellón	15
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	5
Mesas y sillas	6
Molestias servicios de limpieza	6
Obras privadas	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	8

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Cheque Escolar	2
Cumplimiento de Ordenanzas	2
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	31
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5



Horarios atención al público	2
Obras municipales	4
Obras no municipales	3
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	11
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	4

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	12

Eventos

Carreras Populares	4
Fallas	1

Organismos autónomos

AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	1
EMT-incidencias	16
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	2
Fundación Deportiva Municipal	20
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	25

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros	53
Toros	2

Política lingüística

Valenciano	4
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	17
Carril bici	12



Semáforos	10
Señalización horizontal	16
Señalización vertical	18

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	154
Poda de árboles	97

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	33
Contenedores deficiente estado	21
Deficiente limpieza en la vía pública	107
Excrementos animales domésticos	5
Reciclaje de residuos	2
Recogida de enseres en la vía pública	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	30
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	23
Vehículos abandonados	17

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	3
Gorrillas	4
Indigentes	13
Mayor actuación por parte de Policía Local	145
Medidas contra excrementos animales domésticos	1
Plagas	55
Playas incidencias	11

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	11
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	3
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	6
Sede electrónica	1



Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	25
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	44
Sugerencias sobre denominación de calles	5
WC públicos	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	14
Tardanza en resolución de expedientes	23

Tributación municipal y sanciones

Multas	5
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	37
Alumbrado	39
Bache en calzada	71
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	25
Fuentes ornamentales	6
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	86	79	8,86%
02. L'Eixample	84	79	6,33%
03. Extramurs	69	106	-34,91%
04. Campanar	60	45	33,33%
05. La Saïdia	50	60	-16,67%
06. El Pla del Real	72	63	14,29%
07. L'Olivereta	81	80	1,25%
08. Patraix	116	73	58,90%
09. Jesús	73	72	1,39%
10. Quatre Carreres	136	125	8,80%
11. Poblats Marítims	111	87	27,59%
12. Camins al Grau	52	96	-45,83%
13. Algirós	74	124	-40,32%
14. Benimaclet	43	59	-27,12%
15. Rascanya	45	41	9,76%
16. Benicalap	75	31	141,94%
17. Pobles del Nord	15	4	275,00%
18. Pobles de l'Oest	24	12	100,00%
19. Pobles del Sud	38	23	65,22%
En Dependencias Municipales	71	47	51,06%
No consta distrito	146	200	-27,00%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	15
1.3. El Carme	23



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	29
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	59
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	15
3.3. La Petxina	17
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	17
4.2. Les Tendetes	10
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	29
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	15
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	7
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	17
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	44
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	37
7.2. Soternes	8



7.3. Tres Forques	24
7.4. La Font Santa	7
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	60
8.2. Sant Isidre	12
8.3. Vara de Quart	16
8.4. Safranar	27
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	23
9.2. L'Hort de Senabre	14
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	24
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	24
10.3. Malilla	64
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	19
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	42
11.3. La Malva-rosa	26
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	18
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	6



12.3. La Creu del Grau	15
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	12
13.2. Ciutat Jardí	40
13.3. L'Amistat	10
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	39
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	21
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	61
16.2. Ciutat Fallera	14
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	4
17.3. Carpesa	5
17.6. Massarrojos	5
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	15
18.2. Beniferri	9
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	9



19.3. Pinedo	5
19.4. El Saler	7
19.6. El Perellonet	9
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	3
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	71
No consta distrito	
No consta barrio	146