



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE ABRIL AL 15 DE MAYO 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 abril al 15 de mayo 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 abril al 15 de mayo de 2022**, se han recibido un total de **1.181 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/04/2021 a 15/05/2021).

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 (16/04/2021 a 15/05/2021).

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 en el registro de entrada y el descenso de las instancias recibidas a través del de la Sede electrónica, así como el aumento de las sugerencias a través de la web municipal (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 abril de 2022 y la primera de mayo 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 abril y la primera quincena de mayo, 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 **195 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 95 traslados, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 65 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 29, la delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2, la delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 2, la delegación de Bienestar Animal 1 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 1.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **98 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 75 traslados y la Delegación de Espacio Público 23.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **67 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **6 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad con 4 y la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 2.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Espacio Público con 5 peticiones, y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 2.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **1 peticiones de informe**, 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:

- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (ha contestado 0 de 2 solicitudes).
- Actividades (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Ocupación de Dominio Público (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- O.A. Fundación Parques y Jardines (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Bienestar Social e Integración (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Descentralización y Participación Ciudadana (ha contestado 0 de 1 solicitud).

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

Gestión de Emisiones y Recaudación / Gestión tributaria específica- Actividad / Patrimonio Histórico y Artístico / Central del Procedimiento Sancionador / Personal / Patrimonio / Policía Local.



## **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:

- **Vía pública reparación de deficiencias (207)**
- **Servicios Prestados en vía pública (148)**
- **Servicios de jardinería (145)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (139)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (84)**
- **Señalización viaria (79)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (75)**

## **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

- **Bache en calzada (105).**
- **Parques y Jardines deficiencias (103).**
- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (96).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (46).**
- **Alcantarillado (43).**
- **Poda de árboles (42).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (37).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (35).**
- **Alumbrado (31).**

En este punto, llama la atención con respecto al período anterior el aumento en las peticiones de Poda de árboles (aumento del 91%), Alcantarillado (aumento del 65%) y Parques y Jardines deficiencias (aumento del 45%).



## 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 94 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 78 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 73 peticiones.**
- **Patraix con 69 peticiones.**
- **L'Olivereta con 68 peticiones.**
- **La Saïdia con 67 peticiones.**
- **L'Eixample con 67 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:

- **Patraix (Patraix) con 47 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 46 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 40 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 40 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 35 peticiones.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) con 30 peticiones.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) con 30 peticiones.**

## 12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

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

Enero	942
Febrero	1.043
Marzo	1.208
Abril	1.052

## 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 16/04/2022 al 15/05/2022.



**Fechas: 16/04/2022 - 15/05/2022**

	MES 4	MES 5	TOTAL
Registradas por:			
<b>APP</b>	356	447	803
<b>WEB</b>	952	1.198	2.150

<b>Dirigidas a:</b>			
Ser. Jardineria - Desde APP	73	76	149
Ser. Jardineria - Res.APP	36	33	69
Ser. Jardineria - Desde Web	35	91	126
Ser. Jardineria - Res.Web	17	54	71
Ser. Movilidad - Desde APP	19	18	37
Ser. Movilidad - Res.APP	6	8	14
Ser. Movilidad - Desde Web	9	21	30
Ser. Movilidad - Res.Web	4	6	10
Ser. Sanidad - Desde APP	13	10	23
Ser. Sanidad - Res.APP	13	10	23
Ser. Sanidad - Desde Web	8	34	42
Ser. Sanidad - Res.Web	8	33	41
Ser. Alumbrado - Desde APP	47	57	104
Ser. Alumbrado - Res.APP	44	54	98
Ser. Alumbrado - Desde Web	38	79	117
Ser. Alumbrado - Res.Web	34	76	110
Ser. Limpieza - Desde APP	56	96	152
Ser. Limpieza - Res.APP	51	80	131
Ser. Limpieza - Desde Web	857	959	1.816
Ser. Limpieza - Res.Web	816	915	1.731
Por email - Desde APP	147	187	334
Por email - Desde Web	5	14	19
Teléfono 010 - Desde APP	1	3	4
Teléfono 010 - Res.APP	-	-	-
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-
Otros - Res.APP	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-
Otros - Res.Web	-	-	-

<b>Tipos</b>			
Recogida de enseres - Desde Web	836	899	1.735
Recogida de enseres - Res.Web	798	873	1.671

<b>Total</b>	1.308	1.645	2.953
<b>Resueltas</b>	1.029	1.269	2.298



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/04/2022 al 15/05/2022

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	103	133	-22,56%
Sugerencia	1.034	925	11,78%
Síndic	30	112	-73,21%
Defensor	7	14	-50,00%
Otras	7	2	250,00%
<b>Total:</b>	<b>1.181</b>	<b>1.186</b>	<b>-0,42%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

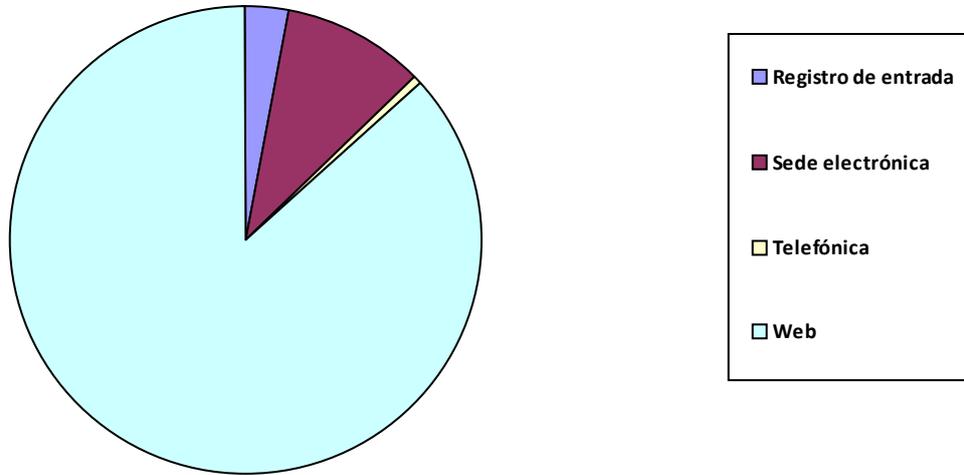
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	10	25	-60,00%
Recomendación/Sugerencia	5	27	-81,48%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	15	60	-75,00%
<b>Defensor</b>			
Inicio	4	4	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	10	-70,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	35	18	94,44%
Sede electrónica	115	243	-52,67%
Telefónica	8	5	60,00%
Web	1.023	920	11,20%
<b>Total:</b>	<b>1.181</b>	<b>1.186</b>	<b>-,42%</b>



## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Abril .....	520
Mayo .....	661

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

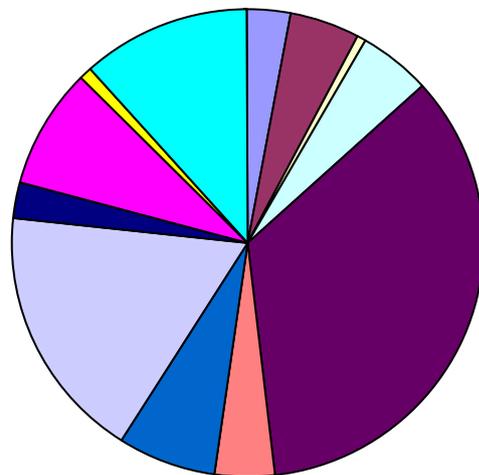
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril .....	273	254	19	15 (78,9%)
Mayo .....	309	289	20	14 (70,0%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	18	15	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	27	21	6	5 (83,3%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	29	23	6	6 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	201	195	6	3 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	38	34	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	105	98	7	3 (42,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	49	44	5	3 (60,0%)
PLENO .....	4	4	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	68	67	1	1 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>582</b>	<b>543</b>	<b>39</b>	<b>29 (74,4%)</b>

## Distribución por Áreas



ALCALDÍA
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
GESTIÓN DE RECURSOS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
PLENO
PROTECCIÓN CIUDADANA

## 6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	4	4	0	0 (-)
HACIENDA .....	14	11	3	3 (100,0%)

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	20	16	4	3 (75,0%)

**DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI**

COMERCIO .....	4	4	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	22	17	5	5 (100,0%)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI**

BIENESTAR ANIMAL .....	1	1	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	29	29	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	67	65	2	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	99	95	4	3 (75,0%)

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	7	7	0	0 (-)
DEPORTES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	8	7	1	1 (100,0%)

**GESTIÓN DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	22	22	0	0 (-)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ESPACIO PÚBLICO .....	28	23	5	2 (40,0%)
-----------------------	----	----	---	-----------



MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	77	75	2	1 (50,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	14	14	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
.....	3	2	1	1 (100,0%)
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	36	35	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	7	6	1	0 (0,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	3	1	2	2 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	4	4	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	68	67	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	3	3	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	6	6	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	18	15	3	3 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	7	5	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	20	16	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	27	21	6	5 (83,3%)

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

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	4	4	0	0 (-)

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA****GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA**

OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	1	1	0	0 (-)
---------------------------------	---	---	---	-------

**MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS**

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	6	5	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA**

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	14	10	4	4 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	29	23	6	6 (100,0%)

**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 .....	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

**CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS**

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	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 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

**GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI**

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	67	65	2	0 (0,0%)
--	----	----	---	----------

**JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA**

JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	95	93	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	4	2	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	201	195	6	3 (50,0%)

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES****ACCIÓN CULTURAL**



ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA .....	7	7	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC .....	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	5	3	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO .....	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC .....	22	22	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	34	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
.....	1	1	0	0 (-)
ACTIVIDADES .....	17	14	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	10	8	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
.....	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	76	74	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	105	98	7	3 (42,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				

**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	11	11	0	0 (-)
MARINA REAL .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	14	14	0	0 (-)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR**

.....	3	2	1	1 (100,0%)
-------	---	---	---	------------

**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	36	35	1	0 (0,0%)
----------------------------------	----	----	---	----------

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	6	1	0 (0,0%)
--	---	---	---	----------

**TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO**

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	3	1	2	2 (100,0%)
--	---	---	---	------------

Subtotal de Área:	49	44	5	3 (60,0%)
-------------------	----	----	---	-----------

**PLENO****PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	4	4	0	0 (-)
-------------------	---	---	---	-------

**PROTECCIÓN CIUDADANA****POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	68	67	1	1 (100,0%)
---------------------	----	----	---	------------

Subtotal de Área:	68	67	1	1 (100,0%)
-------------------	----	----	---	------------

**Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio**

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
<b>ALCALDÍA</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	1	0	0	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS .....	0	0	1	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	1	0	2	0	1

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	1	0	0	0

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA**

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	0	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	1	0	0	1

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

**GESTIÓN DE RECURSOS**

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	0

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES .....	0	0	1	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	1	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	1	0	1

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D**

.....	0	0	1	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	0	0	0	0	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	0	1
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	0	2	0	0	0

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	1	0	0	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

Total de Envíos	14	7	8	0	10
-----------------	----	---	---	---	----

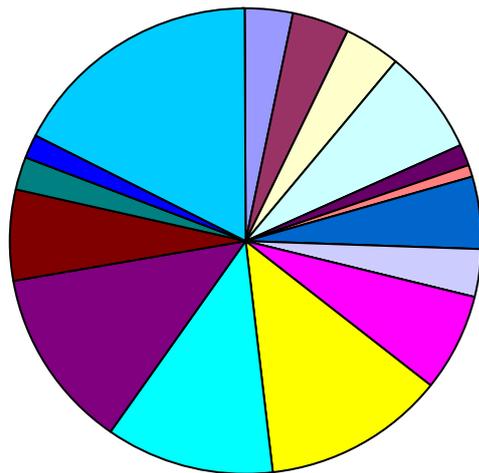
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos .....	39	27	44,44%
Atención Personal Municipal .....	45	36	25,00%
Contaminación acústica .....	48	58	-17,24%
Covid-19 .....	0	17	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	84	84	0,00%
Distinto ámbito competencial .....	18	17	5,88%
Eventos .....	8	3	166,67%
Organismos autónomos .....	59	43	37,21%
Otros .....	39	21	85,71%
Política lingüística .....	2	5	-60,00%
Señalización viaria .....	79	68	16,18%
Servicios de jardinería .....	145	134	8,21%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	139	187	-25,67%
Servicios prestados en vía pública .....	148	156	-5,13%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	75	120	-37,50%
Tramitación administrativa .....	28	70	-60,00%
Tributación municipal y sanciones .....	18	16	12,50%
Vía pública reparación de deficiencias .....	207	124	66,94%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	26
Felicitaciones por organización de eventos .....	1
Personal municipal .....	12

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	2
Atención personal de Servicios Sociales .....	7
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	1
Información y Registro .....	4
Otras .....	5
Padrón .....	25

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	19
Botellón .....	3
Entre particulares vecinales .....	5
Mesas y sillas .....	5
Molestias servicios de limpieza .....	4
Obras privadas .....	2
Por Obras municipales .....	2
Tráfico rodado .....	8

### Discrepancias con actuaciones municipales

Antenas .....	1
Bibliotecas .....	2
Cheque Escolar .....	3
Cumplimiento de Ordenanzas .....	7
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	37
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	11
Horarios atención al público .....	2



Museos incidencias .....	1
Obras municipales .....	6
Obras no municipales .....	1
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	3
Servicios Sociales .....	5
Subvenciones o ayudas .....	2

**Distinto ámbito competencial**

Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	17

**Eventos**

Conciertos .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	3
Fallas .....	2

**Organismos autónomos**

AUMSA .....	1
EMT-incidencias .....	10
Fundación Deportiva Municipal .....	18
Marina Real .....	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	27
Palau de la Música i Congressos .....	1

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros .....	30

**Política lingüística**

Castellano .....	1
Valenciano .....	1

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros .....	17
----------------------------	----



Carril bici .....	9
Estaciones Valenbisi .....	2
Semáforos .....	4
Señalización horizontal .....	21
Señalización vertical .....	22
Zona Azul .....	3
Zona naranja .....	1

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	103
Poda de árboles .....	42

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	22
Contenedores deficiente estado .....	14
Deficiente limpieza en la vía pública .....	46
Excrementos animales domésticos .....	4
Reciclaje de residuos .....	2
Recogida de enseres en la vía pública .....	2
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	24
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	21
Vehículos abandonados .....	4

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	9
Gorrillas .....	4
Indigentes .....	11
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	96
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	1
Plagas .....	26
Playas incidencias .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	16
Demanda de parques y jardines .....	6



Desperfectos en patrimonio histórico .....	5
Página web .....	1
Sede electrónica .....	1
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	1
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	8
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	35
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	1

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	15
Tardanza en resolución de expedientes .....	13

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico .....	3
Multas .....	3
Tributos IAE .....	2
Tributos IBI .....	8
Tributos IVTM .....	2

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	43
Alumbrado .....	31
Bache en calzada .....	105
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	20
Supresión de barreras arquitectónicas .....	8

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	73	80	-8,75%
02. L'Eixample .....	67	42	59,52%
03. Extramurs .....	94	85	10,59%
04. Campanar .....	59	41	43,90%
05. La Saïdia .....	67	58	15,52%
06. El Pla del Real .....	40	38	5,26%
07. L'Olivereta .....	68	71	-4,23%
08. Patraix .....	69	65	6,15%
09. Jesús .....	45	51	-11,76%
10. Quatre Carreres .....	63	65	-3,08%
11. Poblats Marítims .....	78	75	4,00%
12. Camins al Grau .....	41	52	-21,15%
13. Algirós .....	39	41	-4,88%
14. Benimaclet .....	28	38	-26,32%
15. Rascanya .....	28	43	-34,88%
16. Benicalap .....	56	24	133,33%
17. Pobles del Nord .....	16	11	45,45%
18. Pobles de l'Oest .....	14	13	7,69%
19. Pobles del Sud .....	30	14	114,29%
En Dependencias Municipales .....	38	100	-62,00%
No consta distrito .....	168	179	-6,15%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	11
1.2. La Xerea .....	11
1.3. El Carme .....	14



1.4. El Pilar .....	8
1.5. El Mercat .....	13
1.6. Sant Francesc .....	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	35
2.2. El Pla del Remei .....	17
2.3. Gran Via .....	15
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	11
3.2. La Roqueta .....	12
3.3. La Petxina .....	25
3.4. Arrancapins .....	46
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	7
4.2. Les Tendetes .....	14
4.3. El Calvari .....	12
4.4. Sant Pau .....	26
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	29
5.2. Morvedre .....	8
5.3. Trinitat .....	24
5.4. Tormos .....	5
5.5. Sant Antoni .....	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	16
6.2. Mestalla .....	18
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	30
7.2. Soternes .....	1



7.3. Tres Forques .....	30
7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	6
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	47
8.2. Sant Isidre .....	10
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	15
9.2. L'Hort de Senabre .....	5
9.3. La Creu Coberta .....	6
9.4. Sant Marcel·lí .....	11
9.5. Camí Real .....	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	11
10.2. En Corts .....	8
10.3. Malilla .....	28
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	1
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	11
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau .....	8
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	40
11.3. La Malva-rosa .....	16
11.4. Beteró .....	11
11.5. Natzaret .....	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	12
12.2. Albors .....	6



12.3. La Creu del Grau .....	10
12.4. Camí Fondo .....	5
12.5. Penya-roja .....	8
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	14
13.3. L'Amistat .....	9
13.4. La Bega Baixa .....	12
13.5. La Carrasca .....	2
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	22
14.2. Camí de Vera .....	6
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	7
15.2. Torrefiel .....	16
15.3. Sant Llorenç .....	5
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	40
16.2. Ciutat Fallera .....	16
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.3. Carpesa .....	10
17.6. Massarrojos .....	5
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	6
18.2. Beniferri .....	8
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	5
19.3. Pinedo .....	13



19.5. El Palmar .....	1
19.7. La Torre .....	6
19.8. Faitanar .....	4
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	38
No consta distrito	
No consta barrio .....	168