



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:			
APP	356	447	803
WEB	952	1.198	2.150

Dirigidas a:			
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	-	-	-

Tipos			
Recogida de enseres - Desde Web	836	899	1.735
Recogida de enseres - Res.Web	798	873	1.671

Total	1.308	1.645	2.953
Resueltas	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%
Total:	1.181	1.186	-0,42%

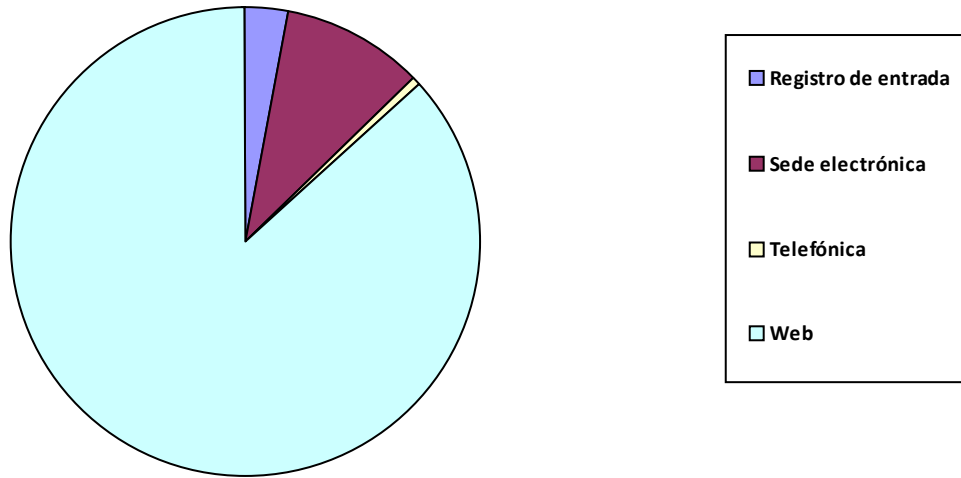
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	10	25	-60,00%
Recomendación/Sugerencia	5	27	-81,48%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	15	60	-75,00%
Defensor			
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%
Total:	1.181	1.186	-,42%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Abril	520
Mayo	661

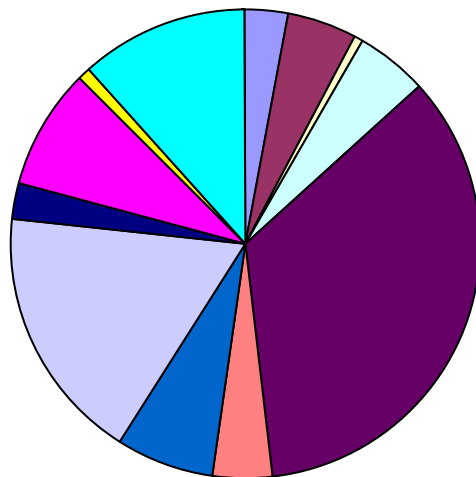
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	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%)
Total de Envíos	582	543	39	29 (74,4%)

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%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
.....	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%)
PLENO				
PLENO	4	4	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	68	67	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	3	3	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
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%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
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
ALCALDÍA					
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
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
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
-----------------	----	---	---	---	----

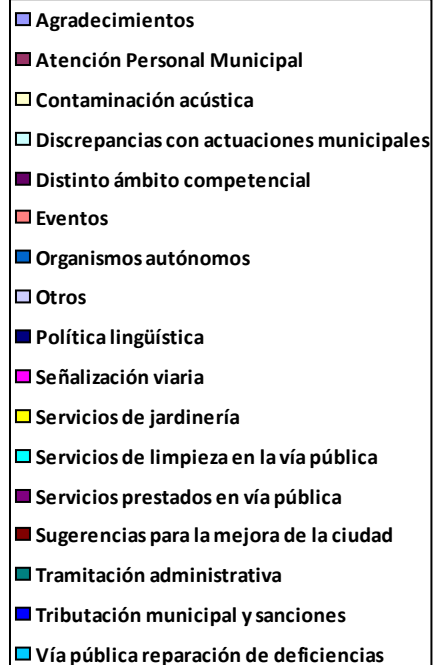
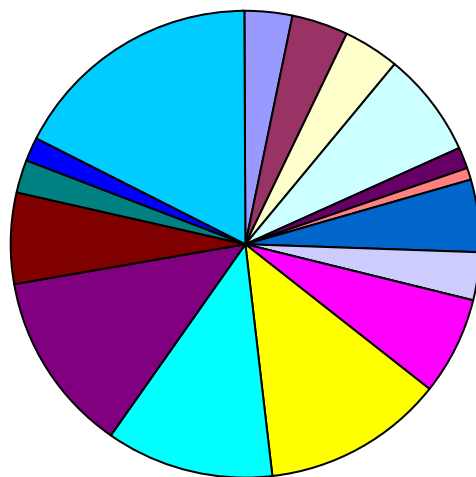
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



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. Poblat Marítim	
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
13. Algirós	
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
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	22
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	7
15.2. Torrefiel	16
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	40
16.2. Ciutat Fallera	16
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	10
17.6. Massarrojos	5
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	8
19. Pobles del Sud	
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