



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE FEBRERO AL 15 DE MARZO 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 febrero al 15 de marzo 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 febrero al 15 de marzo de 2022**, se han recibido un total de **1.078 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/02/2021 a 15/03/2021).

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.

Se produce un aumento del número de quejas y una disminución del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic de Greuges disminuye considerablemente. El número de quejas iniciadas ante el Defensor del Pueblo desciende moderadamente.

#### **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 (16/02/2021 a 15/03/2021).

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 descenso de las instancias recibidas a través del de la Sede electrónica y 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 febrero de 2022 y la primera de marzo 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 febrero y la primera quincena de marzo, 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 **191 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 92 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 78 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 13 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 5, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios ha recibido 2 traslados y finalmente la Delegación de Bienestar Animal ha recibido 1 traslado.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **128 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 105 traslados y la Delegación de Espacio Público 23.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **98 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 **9 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad con 3, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 2, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios con 2, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire con 1 y finalmente la Delegación Bienestar Animal con 1.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Espacio Público con 7 peticiones, y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 2.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **4 peticiones de informe**, siendo 3 de la Delegación de Policía Local y 1 de la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios.

## **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:

- Bienestar Social e Integración (ha contestado 11 de 12 solicitudes)
- Coordinación de Obras en Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras (ha contestado 0 de 1 solicitud)
- Planeamiento (1 de 2 solicitudes)
- Cementerios y Servicios Funerarios (1 de 2 solicitudes)
- Jardinería Sostenible (2 de 3 solicitudes)
- Patrimonio Histórico y Artístico (2 de 3 solicitudes)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (1 de 3 solicitudes)
- Actividades (4 de 6 solicitudes)
- Ocupación del Dominio Público Municipal (0 de 1 solicitud)
- Sociedad de la Información (1 de 2 solicitudes)



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

Igualdad y Políticas Inclusivas / Sanidad y consumo / Disciplina Urbanística / Gestión de Centro Histórico / Licencias Urbanísticas Obras de Edificación / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Descentralización y Participación Ciudadana / Transparencia y Gobierno Abierto / Departamento de Bomberos, Prevención de Incendios.

## **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 (143)**
- **Servicios Prestados en Vía pública (143)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (123)**
- **Señalización viaria (123)**
- **Servicios de jardinería (105)**

## **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 (105)**
- Parques y Jardines deficiencias (67)**
- Bache en calzada (52)**
- Fallas (42)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (40)**
- **Poda de árboles (38)**
- **Alcantarillado (34)**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (34)**
- **Señalización horizontal (33)**

En este punto, los subtemas coinciden prácticamente con respecto al período anterior.



## 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 102 peticiones.**
- **Extramurs con 82 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 76 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 71 peticiones.**
- **La Saïdia con 63 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 36 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) 35 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 34 peticiones.**
- **El Grau (Poblats Marítims) con 31 peticiones.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 30 peticiones.**
- **Mestalla (Pla del Real) con 27 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

## 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 16/02/2022 al 15/03/2022.



**Fechas: 16/02/2022 - 15/03/2022**

	MES 2	MES 3	TOTAL
--	-------	-------	-------

Registradas por:

APP	326	320	647
WEB	607	812	1.419

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	46	47	93
Ser. Jardineria - Desde Web	18	34	52
Ser. Movilidad - Desde APP	13	15	28
Ser. Movilidad - Desde Web	6	7	13
Ser. Sanidad - Desde APP	7	1	8
Ser. Sanidad - Desde Web	5	6	11
Ser. Alumbrado - Desde APP	29	43	72
Ser. Alumbrado - Desde Web	20	26	46
Ser. Limpieza - Desde APP	76	72	148
Ser. Limpieza - Desde Web	557	732	1.289
Por email - Desde APP	146	142	288
Por email - Desde Web	1	7	8
Teléfono 010 - Desde APP	9	-	10
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-

Tipos			
Recogida de enseres - Desde APP	-	-	-
Recogida de enseres - Desde Web	527	692	1.219

<b>Total</b>	<b>933</b>	<b>1.132</b>	<b>2.066</b>
--------------	------------	--------------	--------------



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/02/2022 al 15/03/2022

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	94	72	30,56%
Sugerencia	932	1.163	-19,86%
Síndic	45	106	-57,55%
Defensor	5	8	-37,50%
Otras	2	5	-60,00%
<b>Total:</b>	<b>1.078</b>	<b>1.354</b>	<b>-20,38%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

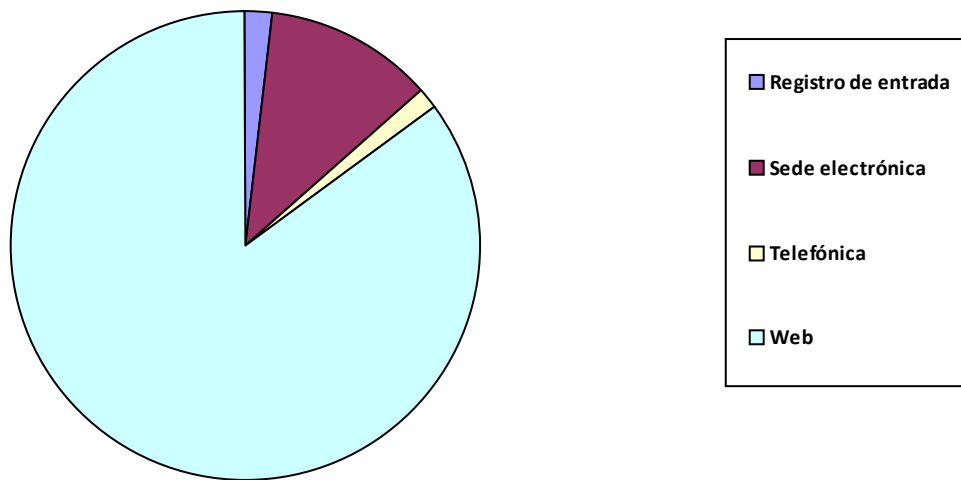
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	17	25	-32,00%
Recomendación/Sugerencia	10	17	-41,18%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	64	-71,88%
<b>Defensor</b>			
Inicio	0	3	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	5	0,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	21	17	23,53%
Sede electrónica	125	175	-28,57%
Telefónica	15	14	7,14%
Web	917	1.148	-20,12%
<b>Total:</b>	<b>1.078</b>	<b>1.354</b>	<b>-20,38%</b>



## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Febrero .....	472
Marzo .....	606

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

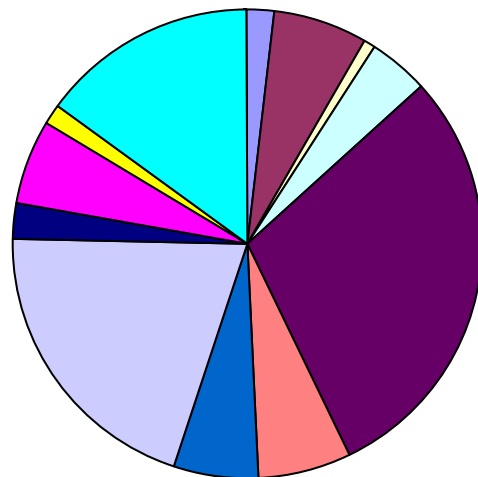
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero .....	299	275	24	18 (75,0%)
Marzo .....	380	336	44	38 (86,4%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	14	14	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	43	29	14	13 (92,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	28	17	11	9 (81,8%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	200	191	9	7 (77,8%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	43	39	4	3 (75,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	41	35	6	4 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	137	128	9	6 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	17	16	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	40	35	5	4 (80,0%)
PLENO .....	9	4	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	102	98	4	4 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>679</b>	<b>611</b>	<b>68</b>	<b>56 (82,4%)</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 .....	8	8	0	0 (-)
HACIENDA .....	5	5	0	0 (-)



RELACIONES CON LOS MEDIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	4	4	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI .....	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	34	22	12	11 (91,7%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	3	3	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	2	2	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	3	3	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	5	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	18	8	10	9 (90,0%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
BIENESTAR ANIMAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	6	5	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	4	2	2	1 (50,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	94	92	2	2 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	81	78	3	2 (66,7%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	32	32	0	0 (-)
DEPORTES .....	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	8	5	3	2 (66,7%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	5	5	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	6	3	3	3 (100,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	26	23	3	1 (33,3%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	30	23	7	4 (57,1%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	107	105	2	2 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	17	16	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	32	30	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	4	3	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	9	4	5	5 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	101	98	3	3 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS .....	1	0	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 .....	8	8	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	2	2	0	0 (-)
<b>RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	14	14	0	0 (-)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	4	4	0	0 (-)



<b>IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI</b>				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	34	22	12	11 (91,7%)
Subtotal de Área:	43	29	14	13 (92,9%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	5	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	3	3	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	6	5	1	0 (0,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	4	2	2	2 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	5	2	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO .....	2	0	2	1 (50,0%)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	17	11	9 (81,8%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>BIENESTAR ANIMAL</b>				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	2	1	1	1 (100,0%)
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	4	2	2	1 (50,0%)



<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	13	13	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	94	92	2	2 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	78	75	3	2 (66,7%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	200	191	9	7 (77,8%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	31	31	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)
<b>DEPORTES</b>				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	0	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	7	4	3	2 (66,7%)
RECURSOS CULTURALES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	43	39	4	3 (75,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	4	4	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
PERSONAL .....	6	3	3	3 (100,0%)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	26	23	3	1 (33,3%)



	Subtotal de Àrea:	41	35	6	4 (66,7%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>					
.....		1	1	0	0 (-)
ACTIVIDADES .....		20	14	6	4 (66,7%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....		9	8	1	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>					
.....		1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....		106	104	2	2 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	137	128	9	6 (66,7%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>					
AUMSA .....		2	1	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias .....		14	14	0	0 (-)
MARINA REAL .....		1	1	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	17	16	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR</b>					
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....		32	30	2	1 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN		4	3	1	1 (100,0%)
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>					
.....		3	2	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....		1	0	1	1 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	40	35	5	4 (80,0%)
<b>PLENO</b>					
<b>PLENO</b>					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....		9	4	5	5 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	9	4	5	5 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
<b>POLICÍA LOCAL</b>					
POLICÍA LOCAL .....		101	98	3	3 (100,0%)
<b>PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b>					
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I		1	0	1	1 (100,0%)



Subtotal de Àrea: 102 98 4 4 (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>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS .....	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	8	2	1	0	1
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	0	0	0	1
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	0	0	0	0
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	1
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	0	0	1	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	0	0	0
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS ....	0	0	1	0	1
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	0	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	2	0	0	0	1
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	0	1	0	1
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
PERSONAL .....	1	2	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	2
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	0	1	3	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	2	0	0



**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

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

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

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	0	0	1	0	1
----------------------------------	---	---	---	---	---

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD .....	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

.....	1	0	0	0	0
-------	---	---	---	---	---

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

**PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	3	1	1	0	0
--	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

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

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN .....	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

Total de Envíos	35	9	12	0	12
-----------------	----	---	----	---	----

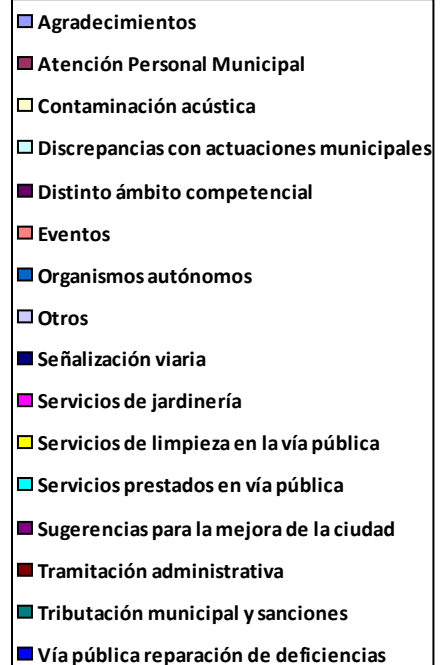
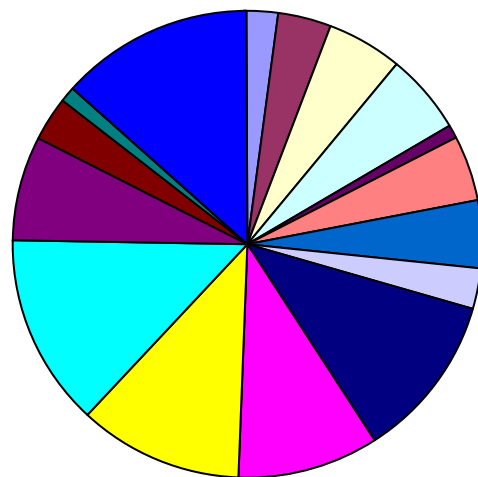
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos .....	25	24	4,17%
Atención Personal Municipal .....	39	99	-60,61%
Contaminación acústica .....	55	33	66,67%
Covid-19 .....	0	43	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	60	163	-63,19%
Distinto ámbito competencial .....	11	18	-38,89%
Eventos .....	46	7	557,14%
Organismos autónomos .....	52	59	-11,86%
Otros .....	30	43	-30,23%
Política lingüística .....	0	4	-100,00%
Señalización viaria .....	123	93	32,26%
Servicios de jardinería .....	105	82	28,05%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	123	188	-34,57%
Servicios prestados en vía pública .....	143	146	-2,05%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	77	108	-28,70%
Tramitación administrativa .....	34	109	-68,81%
Tributación municipal y sanciones .....	12	24	-50,00%
Vía pública reparación de deficiencias .....	143	111	28,83%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	22
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales .....	5
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	5
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	3
Museos .....	1
Otras .....	2
Padrón .....	21

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	25
Aviones .....	3
Botellón .....	4
Casales falleros .....	6
Entre particulares vecinales .....	4
Eventos públicos .....	1
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	5
Tráfico rodado .....	6

### Discrepancias con actuaciones municipales

Cumplimiento de Ordenanzas .....	4
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	3
Horarios atención al público .....	1
Museos incidencias .....	2
Obras municipales .....	2



Obras no municipales .....	1
Oposiciones .....	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	3
Servicios Sociales .....	7
Subvenciones o ayudas .....	2
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	11
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	1
Conciertos .....	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	42
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
AUMSA .....	1
EMT-incidencias .....	16
Fundación Deportiva Municipal .....	14
Marina Real .....	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	19
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros .....	27
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	24
Carril bici .....	14
Estaciones Valenbisi .....	3
Semáforos .....	13
Señalización horizontal .....	33
Señalización vertical .....	29
Zona Azul .....	7
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	67



Poda de arbres .....	38
<b><u>Servicios de limpieza en la vía pública</u></b>	
Contenedores cambio de ubicación .....	29
Contenedores deficiente estado .....	11
Deficiente limpieza en la vía pública .....	40
Excrementos animales domésticos .....	7
Reciclaje de residuos .....	1
Recogida de enseres en la vía pública .....	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	13
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	7
Vehículos abandonados .....	7
<b><u>Servicios prestados en vía pública</u></b>	
Autorización de mesas y sillas .....	8
Gorrillas .....	4
Indigentes .....	11
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	105
Plagas .....	14
Playas incidencias .....	1
<b><u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u></b>	
Aparcamientos - Demanda .....	11
Ciclistas molestias .....	4
Demanda de parques y jardines .....	5
Desperfectos en patrimonio histórico .....	5
Página web .....	5
Sede electrónica .....	4
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	11
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	24
WC públicos .....	5
<b><u>Tramitación administrativa</u></b>	



Tardanza en actuación municipal ..... 19

Tardanza en resolución de expedientes ..... 15

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico ..... 1

Infracciones urbanísticas ..... 1

Multas ..... 7

Tributos IBI ..... 3

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado ..... 34

Alumbrado ..... 25

Bache en calzada ..... 52

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano ..... 19

Supresión de barreras arquitectónicas ..... 13

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	76	96	-20,83%
02. L'Eixample .....	43	59	-27,12%
03. Extramurs .....	82	101	-18,81%
04. Campanar .....	43	31	38,71%
05. La Saïdia .....	63	46	36,96%
06. El Pla del Real .....	43	58	-25,86%
07. L'Olivereta .....	53	74	-28,38%
08. Patraix .....	59	58	1,72%
09. Jesús .....	36	48	-25,00%
10. Quatre Carreres .....	102	64	59,38%
11. Poblats Marítims .....	71	55	29,09%
12. Camins al Grau .....	44	55	-20,00%
13. Algirós .....	41	37	10,81%
14. Benimaclet .....	30	34	-11,76%
15. Rascanya .....	39	38	2,63%
16. Benicalap .....	26	47	-44,68%
17. Pobles del Nord .....	12	8	50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	12	9	33,33%
19. Pobles del Sud .....	21	16	31,25%
En Dependencias Municipales .....	33	127	-74,02%
No consta distrito .....	149	293	-49,15%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	13
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	14



1.4. El Pilar .....	15
1.5. El Mercat .....	11
1.6. Sant Francesc .....	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	21
2.2. El Pla del Remei .....	11
2.3. Gran Via .....	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	14
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	25
3.4. Arrancapins .....	34
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	9
4.3. El Calvari .....	5
4.4. Sant Pau .....	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	8
5.2. Morvedre .....	19
5.3. Trinitat .....	14
5.4. Tormos .....	8
5.5. Sant Antoni .....	14
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	10
6.2. Mestalla .....	27
6.3. Jaume Roig .....	3
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	24
7.2. Soternes .....	9





7.3. Tres Forques .....	18
7.4. La Font Santa .....	2
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	36
8.2. Sant Isidre .....	5
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	5
8.5. Favara .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	10
9.2. L'Hort de Senabre .....	7
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	15
9.5. Camí Real .....	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	30
10.2. En Corts .....	24
10.3. Malilla .....	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	31
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	17
11.3. La Malva-rosa .....	18
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	14
12.2. Albors .....	11
12.3. La Creu del Grau .....	5



12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	11
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	19
13.3. L'Amistat .....	13
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	1
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	18
14.2. Camí de Vera .....	12
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	17
15.2. Torrefiel .....	12
15.3. Sant Llorenç .....	10
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	24
16.2. Ciutat Fallera .....	2
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	2
17.2. Poble Nou .....	5
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	3
17.7. Borbotó .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	12
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.3. Pinedo .....	4



19.4. El Saler .....	3
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	3
19.8. Faitanar .....	5
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	33
No consta distrito	
No consta barrio .....	149