



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME ANUAL 2021

De la Comisión Permanente
Especial de Sugerencias y
Reclamaciones



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICIO DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO
OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y
EL SINDIC DE GREUGES**

INFORME ANUAL 2021

ÍNDICE:

1	INTRODUCCIÓN.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.
3	ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓN.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de Sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual que, de ser aprobado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, tendrá que someterse a la aprobación del Ayuntamiento Pleno.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2021. Este año se ha observado una continuación de la senda iniciada en el ejercicio anterior, marcada por la COVID-19, en la que los vecinos de la ciudad de València han ido incrementando el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando de 13.127 a la cifra de 15.145. En este punto hay que destacar el aumento de sugerencias recibidas desde el buzón de la ciudadanía, siendo este del 16,20%.

Otro aspecto relevante es el fuerte incremento de las recomendaciones y sugerencias formuladas por el Síndic de Greuges, que han pasado de 104 a 173, lo que supone un aumento del 66,35 %. Es una tendencia que parece consolidarse, ya que si tenemos en cuenta el número de expedientes iniciados a instancia del Síndic de Greuges, más las recomendaciones que se produjeron en el año 2017, que sumaron un total de 204, se observa que en la suma de los mismos conceptos en el año 2021 se arroja una cifra total de 409, de lo que se infiere que se ha duplicado en ese intervalo el volumen de escritos relacionados con la tramitación de quejas del Síndic de Greuges.

En lo que se refiere al canal de entrada, sigue aumentando la presentación de escritos a través de la Sede Electrónica y por la página web, que ha supuesto un aumento del 19,32 % y del 19,35 %, respectivamente.

Como continuación de la mejora implementada en el Informe Anual del ejercicio anterior, y con el fin de mejorar la información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, nuevamente se ha elaborado



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

documentación adicional al presente informe. Se han realizado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, y se extraen de las reclamaciones y sugerencias, por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Adicionalmente, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito. Además, y como viene realizándose en los informes mensuales, con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora la información en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación reutilizable. Toda esta información se publica en el portal de datos abiertos (www.valencia.es/dadesobertes) junto con el informe del periodo (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Desde el mes de enero las sugerencias que entran por el buzón de la ciudadanía a través de la web municipal son tramitadas por la nueva aplicación web municipal, sustituyendo al anterior programa de gestión.

Se incorporan al presente expediente un “*Listado de Peticiones*” en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una “*Relación de Sugerencias y Recomendaciones*” recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2021 (Anexo I).



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2021 al 31/12/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	1.296	1.169	10,86%
Sugerencia	12.837	11.047	16,20%
Síndic	904	821	10,11%
Defensor	79	65	21,54%
Otras	29	25	16,00%
Total:	15.145	13.127	15,37%

Desglose Síndic/Defensor

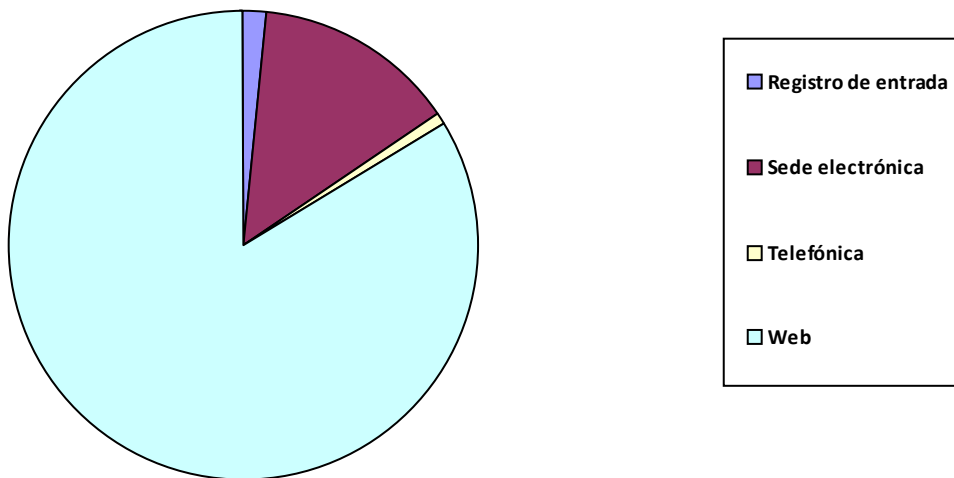
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	236	220	7,27%
Recomendación/Sugerencia	173	104	66,35%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	495	497	-0,40%
Defensor			
Inicio	23	21	9,52%
Recomendación/Sugerencia	4	3	33,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	52	41	26,83%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	272	387	-29,72%
Sede electrónica	2.081	1.744	19,32%
Telefónica	149	403	-63,03%
Web	12.643	10.593	19,35%
Total:	15.145	13.127	15,37%



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	1.117
Febrero	1.201
Marzo	1.386
Abril	990
Mayo	1.328
Junio	1.325
Julio	1.177
Agosto	1.107
Septiembre	1.916
Octubre	1.477
Noviembre	1.238
Diciembre	883

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	643	584	59	56 (94,9%)
Febrero	710	591	118	117 (99,2%)
Marzo	680	592	88	87 (98,9%)



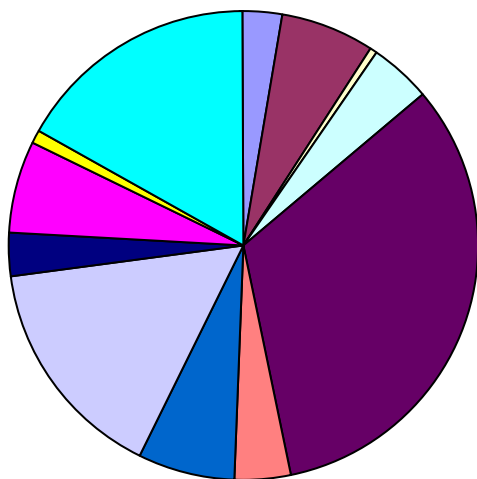
Abril	542	461	81	78 (96,3%)
Mayo	663	558	104	99 (95,2%)
Junio	752	673	79	70 (88,6%)
Julio	602	532	70	63 (90,0%)
Agosto	613	550	63	60 (95,2%)
Septiembre	1.029	949	79	73 (92,4%)
Octubre	895	823	72	60 (83,3%)
Noviembre	844	760	84	62 (73,8%)
Diciembre	557	479	78	55 (70,5%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	237	182	55	55 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	534	385	149	148 (99,3%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	64	49	15	15 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	348	256	92	92 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	2.806	2699	106	101 (95,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	333	280	53	50 (94,3%)
GESTIÓN DE RECUROS	550	478	71	69 (97,2%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	1.340	1165	174	145 (83,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	252	224	28	25 (89,3%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	549	504	45	42 (93,3%)
PLENO	75	24	51	46 (90,2%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	1.442	1306	136	92 (67,6%)
Total de Envíos	8.530	7552	975	880 (90,3%)

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 RECUROS
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	107	91	16	16 (100,0%)



COORDINACIÓN JURÍDICA	24	12	12	12 (100,0%)
HACIENDA	105	78	27	27 (100,0%)
RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	7	6	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	24	22	2	2 (100,0%)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	64	48	16	16 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	438	308	130	129 (99,2%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	4	2	2	2 (100,0%)
COMERCIO	39	33	6	6 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	3	2	1	1 (100,0%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	5	2	3	3 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	9	6	3	3 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	42	40	2	2 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	49	42	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	254	172	82	82 (100,0%)
VIVIENDA	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	76	62	14	14 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	15	12	3	2 (66,7%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	232	225	7	7 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	12	9	3	3 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	1.418	1377	41	39 (95,1%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	1.047	1009	37	35 (94,6%)
PLAYAS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				



ACCIÓN CULTURAL	64	64	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	72	67	5	5 (100,0%)
DEPORTES	44	35	9	7 (77,8%)
EDUCACIÓN	34	30	4	3 (75,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	119	84	35	35 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	49	48	1	1 (100,0%)
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	93	64	29	29 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	56	38	17	17 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	14	9	5	5 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	337	318	19	17 (89,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	371	253	117	94 (80,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	969	912	57	51 (89,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	252	224	28	25 (89,3%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	382	369	13	10 (76,9%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	148	123	25	25 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	19	12	7	7 (100,0%)
PLENO				
PLENO	75	24	51	46 (90,2%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	1.437	1303	134	90 (67,2%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	3	2	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIVIL	2	1	1	1 (100,0%)

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

Total Traslados Informes Contest.

ALCALDÍA



ALCALDÍA

COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	6	5	1	1 (100,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	63	61	2	2 (100,0%)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	6	5	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS SINGULARES	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	30	18	12	12 (100,0%)

COORDINACIÓN JURÍDICA

SECRETARÍA DE ÁREA I	9	4	5	5 (100,0%)
SECRETARÍA DE ÁREA II	6	4	2	2 (100,0%)
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	5	2	3	3 (100,0%)
VICESECRETARÍA GENERAL	4	2	2	2 (100,0%)

HACIENDA

FISCAL GASTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	43	29	14	14 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	24	20	4	4 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	13	9	4	4 (100,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	4	3	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	20	16	4	4 (100,0%)

RELACIONES CON LOS MEDIOS

GABINETE DE COMUNICACIONES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	237	182	55	55 (100,0%)

BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	7	6	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

ENVEJECIMIENTO ACTIVO

ENVEJECIMIENTO ACTIVO	24	22	2	2 (100,0%)
-----------------------------	----	----	---	------------

JUVENTUD

JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE

DROGODEPENDENCIAS	5	2	3	3 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	59	46	13	13 (100,0%)

SERVICIOS SOCIALES

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	437	307	130	129 (99,2%)
--------------------------------------	-----	-----	-----	-------------



ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	534	385	149	148 (99,3%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	4	2	2	2 (100,0%)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	39	33	6	6 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	3	2	1	1 (100,0%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	5	2	3	3 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	9	6	3	3 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	64	49	15	15 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	42	40	2	2 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	49	42	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	75	52	23	23 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	8	4	4	4 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	21	16	5	5 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	106	67	39	39 (100,0%)
PLANEAMIENTO	26	16	10	10 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	16	16	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	348	256	92	92 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				



PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	76	62	14	14 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	15	12	3	2 (66,7%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	232	225	7	7 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	12	9	3	3 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	1.418	1377	41	39 (95,1%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1.032	998	33	32 (97,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	15	11	4	3 (75,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2.806	2699	106	101 (95,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	64	64	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	70	65	5	5 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	2	2	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	14	14	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	30	21	9	7 (77,8%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	34	30	4	3 (75,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
ORGANISMO AUTÓNOMO PALAU DE LA MÚSICA, CO	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	100	65	35	35 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	18	18	0	0 (-)
Subtotal de Área:	333	280	53	50 (94,3%)
GESTIÓN DE RECUROS				



AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	49	48	1	1 (100,0%)
CONTRATACIÓN				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	67	46	21	21 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	26	18	8	8 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	56	38	17	17 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	14	9	5	5 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	337	318	19	17 (89,5%)
Subtotal de Área:	550	478	71	69 (97,2%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	238	144	93	73 (78,5%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	133	109	24	21 (87,5%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	969	912	57	51 (89,5%)
Subtotal de Área:	1.340	1165	174	145 (83,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	13	8	5	5 (100,0%)
EMIVASA	7	6	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias	218	196	22	19 (86,4%)
MARINA REAL	14	14	0	0 (-)
Subtotal de Área:	252	224	28	25 (89,3%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	382	369	13	10 (76,9%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	148	123	25	25 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				



TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	19	12	7	7 (100,0%)
Subtotal de Área:	549	504	45	42 (93,3%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	75	24	51	46 (90,2%)
Subtotal de Área:	75	24	51	46 (90,2%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	1.437	1303	134	90 (67,2%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	3	2	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIVIL				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.442	1306	136	92 (67,6%)

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					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	1	0	0	0
GABINETE DE ALCALDÍA	2	0	0	0	0
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	0	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	9	3	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA I	5	0	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA II	2	0	0	0	0
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	2	1	0	0	0
VICESECRETARÍA GENERAL	1	0	1	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	10	3	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	1	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	4	0	0	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0
TESORERÍA	3	1	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	0	1	0	0	0
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0	0
DROGODEPENDENCIAS	3	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	9	1	3	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	68	37	24	0	1
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	2	0	0	0	0
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	5	1	0	0	0
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMIC	1	0	0	0	0
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	2	0	1	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	2	0	1	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	0	1	0	0
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	5	1	1	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	19	3	1	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	4	0	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	3	1	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	29	7	3	0	0
PLANEAMIENTO	8	2	0	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	11	1	2	0	0
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	0	2	0	0	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	4	1	2	0	0
DEVESA-ALBUFERA	2	1	0	0	0
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENER	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	7	9	23	0	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	24	5	3	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	1	2	0	0	1
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					



CULTURA FESTIVA	3	1	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	2	4	1	0	2
EDUCACIÓN	3	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	19	6	10	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	15	5	1	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	6	2	0	0	0
PERSONAL	10	6	1	0	0
PATRIMONIO	5	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	3	6	8	0	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	10	19	44	0	20
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	8	5	8	0	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE	17	7	27	0	6
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	1	3	1	0	0
EMIVASA	1	0	0	0	0
EMT-Incidencias	10	1	8	0	3
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	6	0	4	0	3
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	10	6	9	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	5	1	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	21	14	11	0	5
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	17	13	60	0	44
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	1	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	1	0	0	0	0
Total de Envíos	426	190	264	0	95

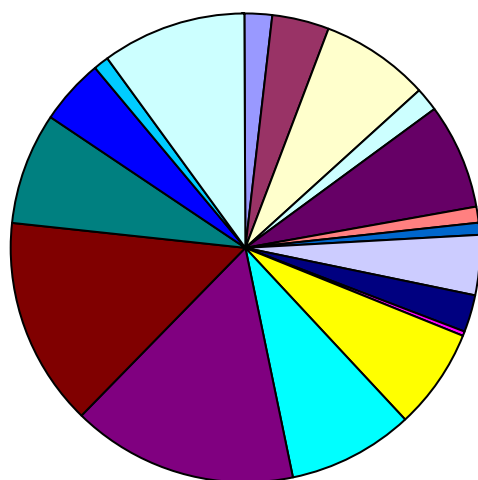
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	303	171	77,19%
Atención Personal Municipal	586	399	46,87%
Contaminación acústica	1.141	998	14,33%
Covid-19	248	488	-49,18%
Discrepancias con actuaciones municipales	1.107	1.199	-7,67%
Distinto ámbito competencial	149	202	-26,24%
Eventos	117	160	-26,88%
Organismos autónomos	645	938	-31,24%
Otros	368	299	23,08%
Política lingüística	42	30	40,00%
Señalización viaria	1.038	800	29,75%
Servicios de jardinería	1.341	968	38,53%
Servicios de limpieza en la vía pública	2.323	1.821	27,57%
Servicios prestados en vía pública	2.209	1.960	12,70%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	1.163	859	35,39%
Tramitación administrativa	682	742	-8,09%
Tributación municipal y sanciones	177	68	160,29%
Vía pública reparación de deficiencias	1.506	1.023	47,21%

Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Covid-19
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ Organismos autónomos
■ Otros
■ Política lingüística
■ Señalización viaria
■ Servicios de jardinería
■ Servicios de limpieza en la vía pública
■ Servicios prestados en vía pública
■ Sugerencias para la mejora de la ciudad
■ Tramitación administrativa
■ Tributación municipal y sanciones
■ Vía pública reparación de deficiencias



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	250
Felicitaciones por organización de eventos	2
Personal municipal	51

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	27
Atención personal de Servicios Sociales	74
Centros deportivos	4
Centros educativos	7
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	53
Gestión tributaria	17
Información y Registro	107
Museos	1
Otras	41
Padrón	255

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	418
Aire Acondicionado particulares	15
Aviones	9
Botellón	248
Casales falleros	7
Entre particulares vecinales	122
Eventos públicos	14
Mesas y sillas	35
Molestias servicios de limpieza	85
Obras privadas	12
Por Obras municipales	18
Tráfico rodado	158

Covid-19



Covid-19 248

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro 23

Antenas 2

Bibliotecas 37

Cheque Escolar 4

Cumplimiento de Ordenanzas 88

Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi 541

Disconformidad con proyectos urbanísticos 77

Empleo - demandas 1

Horarios atención al público 69

Museos incidencias 2

Obras municipales 35

Obras no municipales 48

Oposiciones 8

Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias 22

Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) 81

Servicios Sociales 45

Subvenciones o ayudas 24

Distinto ámbito competencial

Civil o penal 5

Otra administración o institución 144

Eventos

Carreras Populares 10

Conciertos 8

Eventos no organizados por el Ayuntamiento 18

Eventos organizados por el Ayuntamiento 21

Fallas 60

Organismos autónomos

AUMSA 6

Consell Agrari Municipal 4



EMIVASA	15
EMT-incidencias	219
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	157
Fundación Pacto por el Empleo	5
Junta Central Fallera	6
Marina Real	15
Mercavalencia	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	208
Palau de la Música i Congressos	4
Universidad Popular	4

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	49
Otros	318
Toros	1

Política lingüística

Castellano	17
Valenciano	25

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	174
Carril bici	144
Estaciones Valenbisi	12
Semáforos	96
Señalización horizontal	290
Señalización vertical	261
Zona Azul	47
Zona naranja	14

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	789
Poda de árboles	552

Servicios de limpieza en la vía pública



Contenedores cambio de ubicación	429
Contenedores deficiente estado	177
Deficiente limpieza en la vía pública	719
Excrementos animales domésticos	133
Reciclaje de residuos	113
Recogida de enseres en la vía pública	227
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	150
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	217
Vehículos abandonados	158

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	113
Gorrillas	26
Indigentes	114
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.454
Medidas contra excrementos animales domésticos	50
Plagas	374
Playas incidencias	65
Valenbisi	13

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	162
Ciclistas molestias	48
Demanda de parques y jardines	113
Desperfectos en patrimonio histórico	28
Página web	79
Sede electrónica	22
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	7
Sugerencias indeterminadas	35
Sugerencias para la mejora de la circulación	195
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	423
Sugerencias sobre denominación de calles	16
WC públicos	35



Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	323
Tardanza en resolución de expedientes	359

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	27
Infracciones urbanísticas	5
Multas	54
Tributos IAE	10
Tributos IBI	54
Tributos IVTM	27

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	280
Alumbrado	341
Bache en calzada	537
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	224
Fuentes ornamentales	14
Supresión de barreras arquitectónicas	110



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	898	759	18,31%
02. L'Eixample	748	564	32,62%
03. Extramurs	1.090	774	40,83%
04. Campanar	596	491	21,38%
05. La Saïdia	528	587	-10,05%
06. El Pla del Real	635	367	73,02%
07. L'Olivereta	729	474	53,80%
08. Patraix	795	612	29,90%
09. Jesús	612	623	-1,77%
10. Quatre Carreres	1.034	949	8,96%
11. Poblats Marítims	926	813	13,90%
12. Camins al Grau	845	1.623	-47,94%
13. Algirós	991	463	114,04%
14. Benimaclet	435	289	50,52%
15. Rascanya	449	484	-7,23%
16. Benicalap	499	574	-13,07%
17. Pobles del Nord	105	57	84,21%
18. Pobles de l'Oest	165	95	73,68%
19. Pobles del Sud	297	260	14,23%
20. Fora de València	1	3	-66,67%
En Dependències Municipals	893	860	3,84%
No hi consta districte	1.874	1.406	33,29%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	121
1.2. La Xerea	111



1.3. El Carme	147
1.4. El Pilar	115
1.5. El Mercat	161
1.6. Sant Francesc	243
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	451
2.2. El Pla del Remei	145
2.3. Gran Via	152
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	217
3.2. La Roqueta	156
3.3. La Petxina	314
3.4. Arrancapins	403
04. Campanar	
4.1. Campanar	211
4.2. Les Tendetes	111
4.3. El Calvari	50
4.4. Sant Pau	224
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	119
5.2. Morvedre	124
5.3. Trinitat	161
5.4. Tormos	77
5.5. Sant Antoni	47
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	199
6.2. Mestalla	262
6.3. Jaume Roig	131
6.4. Ciutat Universitària	43
07. L'Olivereta	



7.1. Nou Moles	289
7.2. Soternes	56
7.3. Tres Forques	283
7.4. La Font Santa	41
7.5. La Llum	60
08. Patraix	
8.1. Patraix	392
8.2. Sant Isidre	87
8.3. Vara de Quart	92
8.4. Safranar	161
8.5. Favara	63
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	170
9.3. La Creu Coberta	70
9.4. Sant Marcel·lí	131
9.5. Camí Real	71
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	255
10.2. En Corts	120
10.3. Malilla	378
10.4. Fonteta de Sant Lluís	45
10.5. Na Rovella	66
10.6. La Punta	46
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	124
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	190
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	254
11.3. La Malva-rosa	339
11.4. Beteró	81
11.5. Natzaret	62



12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	207
12.2. Albors	102
12.3. La Creu del Grau	288
12.4. Camí Fondo	79
12.5. Penya-roja	169
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	63
13.2. Ciutat Jardí	604
13.3. L'Amistat	135
13.4. La Bega Baixa	119
13.5. La Carrasca	70
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	353
14.2. Camí de Vera	82
15. Rascanya	
15.1. Orriols	134
15.2. Torrefiel	247
15.3. Sant Llorenç	68
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	440
16.2. Ciutat Fallera	59
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	22
17.2. Poble Nou	6
17.3. Carpesa	17
17.6. Massarrojos	53
17.7. Borbotó	7
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	136



18.2. Beniferri	29
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	21
19.2. El Castellar-l'Oliverar	51
19.3. Pinedo	44
19.4. El Saler	49
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	64
19.7. La Torre	47
19.8. Faitanar	19
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	893
No hi consta districte	
No hi consta barri	1.874



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

1.Tabla de peticiones según tipo.

Para permitir una mejor comprensión de los datos que corresponden al informe anual se subraya que en el concepto “peticiones” se contabilizan los correos electrónicos recibidos por la web a través del buzón de la ciudadanía (si se refieren a temas diferentes en un mismo correo se contabilizan tantas peticiones como temas incluya), así como las instancias recibidas por la aplicación de gestión municipal y todos y cada uno de los escritos que se reciben del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo (inicios, requerimientos, recomendaciones, cierres...).

Las peticiones que tienen entrada a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias pueden ser de los tipos siguientes:

a) Queja o reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección.

b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.

c) Reclamaciones o recomendaciones del Defensor del Pueblo.

d) Reclamaciones o recomendaciones del Síndic de Greuges.

e) Otras. Tipo residual por si hay instancias indeterminadas.

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anterior se efectuó respecto al periodo siguiente: 01/01/2020 al 31/12/2020.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPO	AÑO 2020	AÑO 2021
QUEJA	1.169	1.296
SUGERENCIA	11.047	12.837
SÍNDIC	821	904
DEFENSOR	65	79
OTRAS	25	29
TOTAL	13.127	15.145

Respecto al año anterior, se experimenta un incremento total del 15,37%. El mayor incremento lo experimentan los escritos recibidos del Defensor del Pueblo que pasan de 65 a 79, lo que representa un incremento del 21,54%. En segundo lugar destacar el incremento del 16,20% respecto a las sugerencias, pasando de 11.047 a 12.837.

Desglose Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo:

SÍNDIC	AÑO 2020	AÑO 2021
INICIO	220	236
RECOMENDACIÓN	104	173
OTROS (cierres, requerimientos...)	497	495
DEFENSOR	AÑO 2020	AÑO 2021
INICIO	21	23
RECOMENDACIÓN	3	4
OTROS (cierres, requerimientos...)	41	52

Respecto al año anterior, se experimenta un alto incremento en lo que respecta a las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges, pasando de 104 a 173, lo que representa un incremento del 66,35% de variación interanual.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior.

b) Sede electrónica: por esta también puede entrar cualquier de las peticiones de la Tabla 1.

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2020	AÑO 2021
REGISTRO ENTRADA	387	272
SEDE ELECTRÓNICA	1.744	2.081
TELEFÓNICA	403	149
WEB	10.593	12.643
TOTAL	13.127	15.145

Es destacable el importante incremento de peticiones recibidas a través de la sede electrónica y la consiguiente disminución de las que se reciben por registro de entrada. Se observa un descenso considerable respecto a las peticiones vía telefónica.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.

Los meses de septiembre y octubre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.916 y 1.477 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son abril y diciembre con 990 y 883 respectivamente.

4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa del servicio una determinada petición de actuación sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se les ha pedido informe. También expone cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

Entre las Áreas que han contestado el 100% de las peticiones de informe se encuentran:

- Alcaldía
- Desarrollo Innovador de los Sectores Económicos y Empleo
- Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda.

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- Bienestar y Derechos Sociales
- Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética
- Educación, Cultura y Deportes
- Gestión de Recursos
- Participación, Derechos e Innovación de la Democracia
- Pleno



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

El resto de las Áreas han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 5 del informe

6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Entre los que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

Alcaldía / Coordinación Jurídica / Hacienda / Cooperación al Desarrollo y Migración / Envejecimiento Activo / Salud y Consumo / Agricultura, Alimentación Sostenible y Huerta / Comercio / Emprendimiento e Innovación Económica / Formación y Ocupación / Pueblos de València / Gestión de Obras de Infraestructuras / Mantenimiento de Infraestructuras / Planificación y Gestión Urbana / Vivienda / Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua / Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera / Emergencia Climática y Transición Energética / Cultura Festiva / Patrimonio y Recursos Culturales / Agenda Digital y Administración Electrónica / Control Administrativo / Organización y Gestión de Personas / Patrimonio Municipal / Participación Ciudadana y Acción Vecinal / Transparencia y Gobierno Abierto / Prevención y Extinción de Incendios / Protección Civil

Entre el 90 y 99% de las peticiones:

Servicios Sociales / Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público / Jardinería Sostenible Renaturalización de la Ciudad / Pleno

El resto de las delegaciones han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 6 del informe

7. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

Coordinación Jurídica y Procesos Electorales / Gabinete de Alcaldía / Gabinete de Normalización Lingüística / Secretaria General / Secretaria de Área I / Secretaria de Área II / Titular de Órgano de Apoyo a la JGL / Vicesecretaria General / Gestión de Emisiones y Recaudación / Gestión Tributaria Específica-Catastral /



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Gestión Tributaria Integral / Inspección, Tributos y Rentas / Tesorería / Cooperación al Desarrollo y Migración / Envejecimiento Activo / Drogodependencia / Sanidad y Consumo / Organismo Autónomo Consejo Agrario / Comercio y Abastecimiento / Emprendimiento e Innovación Económica / Formación y Ocupación / Pobles de València / Obras de Infraestructura / Coordinación de Obras en Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras / Asesoramiento Urbanístico y Programación / Disciplina Urbanística / Gestión del Centro Histórico / Gestión Urbanística / Licencias Urbanísticas Obras de Edificación / Planeamiento / Vivienda / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua / Devesa-Albufera / Emergencia Climática y Transición Energética / Cultura Festiva / Patrimonio Histórico y Artístico / Tecnologías de la Información y Comunicación / Central del Procedimiento Sancionador / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Personal / Patrimonio / AUMSA / EMIVASA / Descentralización y Participación Ciudadana / Transparencia y Gobierno Abierto / Departamento de Bomberos, Prevención e Intervención en Emergencias y Protección Civil

El resto de servicios se pueden ver con detalle en la tabla 7 del informe

8. Tabla de peticiones por tema.

En esta tabla se detalla el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo distribuido por los temas que aparecen tanto en la web cómo en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica).

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

TEMA	Nº peticiones
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	2.323
Servicios Prestados en la Vía Pública	2.209
Vía pública reparación de deficiencias	1.506
Servicios de Jardinería	1.341
Sugerencias para la mejora de la Ciudad	1.163



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Tabla de peticiones por tema y subtema.

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más han preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

SUBTEMA	Nº peticiones
Mayor actuación por parte de la Policía Local	1.454
Parques y jardines deficiencias	789
Deficiente limpieza en la vía pública	719
Poda de árboles	552
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	541

10. Tabla de peticiones por distrito.

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

DISTRITO	Nº peticiones
Extramurs	1.090
Quatre Carreres	1.034
Algirós	991
Poblats Marítims	926
Ciutat Vella	898



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

BARRIO	Nº peticiones
Ciutat Jardí (Algirós)	604
Russafa (L'Eixample)	451
Benicalap (Benicalap)	440
Arrancapins (Extramurs)	403
Patraix (Patraix)	392