



**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:**

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



## 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](http://www.valencia.es/dadesobertes)) junto con el informe del periodo ([www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control](http://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%
<b>Total:</b>	<b>15.145</b>	<b>13.127</b>	<b>15,37%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

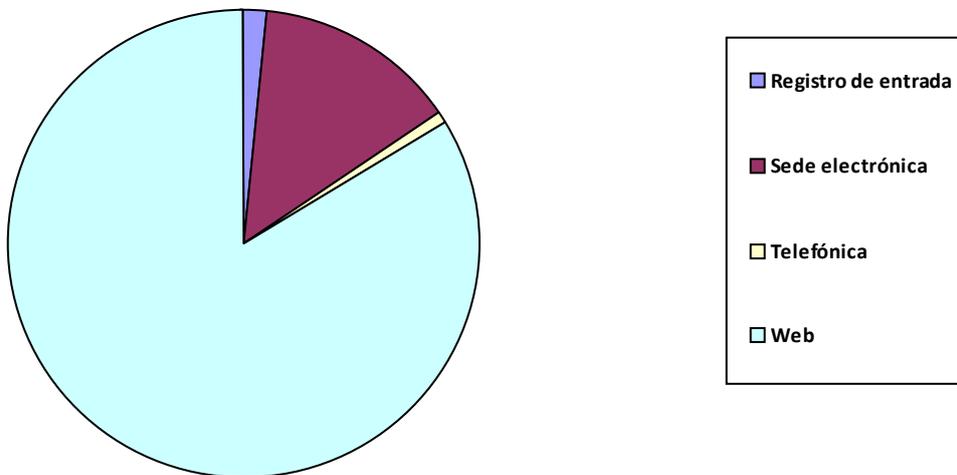
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	236	220	7,27%
Recomendación/Sugerencia	173	104	66,35%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	495	497	-0,40%
<b>Defensor</b>			
Inicio	23	21	9,52%
Recomendación/Sugerencia	4	3	33,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	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%
<b>Total:</b>	<b>15.145</b>	<b>13.127</b>	<b>15,37%</b>



## 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%)



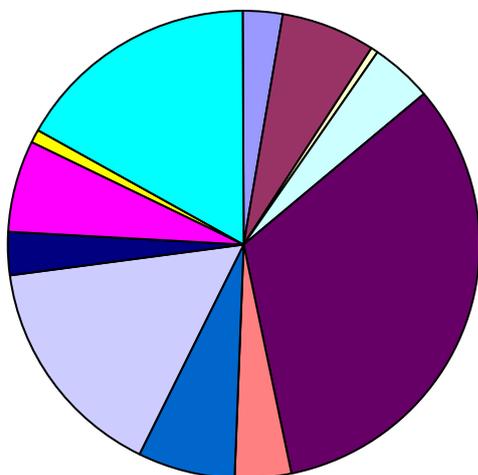
Abril .....	542	461	81	78 (96,3%)
Mayo .....	663	558	104	99 (95,2%)
Junio .....	752	673	79	70 (88,6%)
Julio .....	602	532	70	63 (90,0%)
Agosto .....	613	550	63	60 (95,2%)
Septiembre .....	1.029	949	79	73 (92,4%)
Octubre .....	895	823	72	60 (83,3%)
Noviembre .....	844	760	84	62 (73,8%)
Diciembre .....	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 (-)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
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%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
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 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
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%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
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 (-)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				



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%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
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%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	371	253	117	94 (80,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D .....	969	912	57	51 (89,5%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	252	224	28	25 (89,3%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA</b>				
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%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	75	24	51	46 (90,2%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
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%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA</b>				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	39	33	6	6 (100,0%)
<b>EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA</b>				
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>FORMACIÓN Y OCUPACIÓN</b>				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	5	2	3	3 (100,0%)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	9	6	3	3 (100,0%)
<b>TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN</b>				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	64	49	15	15 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	42	40	2	2 (100,0%)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	49	42	7	7 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
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 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	348	256	92	92 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				



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



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



TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	19	12	7	7 (100,0%)
Subtotal de Área:	549	504	45	42 (93,3%)
<b>PLENO</b>				
<b>PLENO</b>				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	75	24	51	46 (90,2%)
Subtotal de Área:	75	24	51	46 (90,2%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>POLICÍA LOCAL</b>				
POLICÍA LOCAL .....	1.437	1303	134	90 (67,2%)
<b>PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b>				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIVIL</b>				
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
<b>ALCALDÍA</b>					
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
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					



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
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
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
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
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
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
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
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					



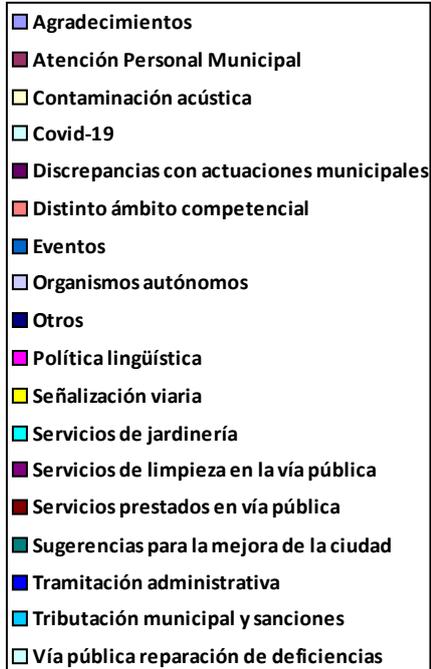
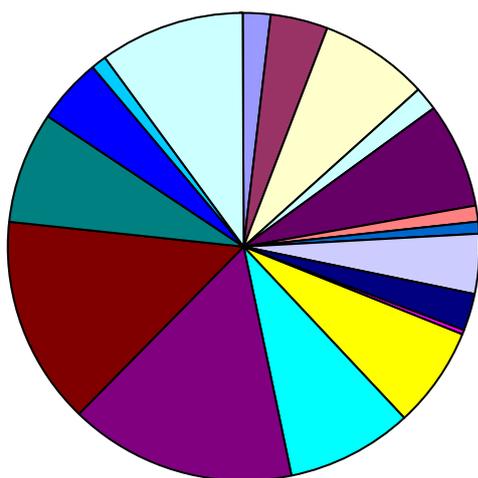
CULTURA FESTIVA .....	3	1	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	2	4	1	0	2
EDUCACIÓN .....	3	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	19	6	10	0	0
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	15	5	1	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD 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
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	10	19	44	0	20
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	8	5	8	0	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	17	7	27	0	6
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
AUMSA .....	1	3	1	0	0
EMIVASA .....	1	0	0	0	0
EMT-Incidencias .....	10	1	8	0	3
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
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
<b>PLENO</b>					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	21	14	11	0	5
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
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





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



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
<b>TOTAL</b>	<b>13.127</b>	<b>15.145</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>13.127</b>	<b>15.145</b>

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