



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 AL 31 DE OCTUBRE 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 al 31 de octubre 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 al 31 de octubre de 2022**, se han recibido un total de **839 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

##### **Comparativa con el ejercicio anterior (del 16 al 31 de octubre de 2021).**

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2021, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

El número de peticiones aumenta un 16,7%

##### **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 (del 16 al 31 de octubre de 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. La variación más significativa es el aumento de las Telefónicas (+300%) principalmente por quejas por no poder obtener cita para padrón.

**3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.**

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de octubre 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 octubre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar que porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe en la segunda quincena de octubre es el 76%

**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 **170 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 86 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 66 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 15, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 1 y la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 1.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **86 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 65 traslados y la Delegación de Espacio Público 21.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **73 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 Bienestar y Derechos Sociales** con **6 peticiones de informe**, siendo todos ellos de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Participación, Derechos e Innovación Democrática**, con **5 peticiones de informe** siendo todas ellas de la Delegación de Información y Defensa de la Ciudadanía.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **4 peticiones de informe**, siendo todos ellos de la Delegación de Planificación Urbana.

El **Área de Gestión de Recursos** con **4 peticiones de informe**, dentro de esta área, la Delegación de Organización y gestión de personas 3 solicitudes de informe y la Delegación de Control Administrativo ha recibido 1 solicitudes.

## **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:

- Personal (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Actividades (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Gestión de Emisiones y Recaudación (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Sociedad de la Información (ha contestado 4 de 5 solicitudes).
- Bienestar Social e Integración (ha contestado 5 de 6 solicitudes).

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

Licencias Urbanísticas Obras de Edificación, Gestión Tributaria Específica-Actividad, Gestión Sostenible de Residuos Urbanos, Organismo autónomo Junta Central Fallera, Patrimonio Histórico y Artístico y Oficina de Responsabilidad Patrimonial.



## **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:

- **Servicios Prestados en vía pública (138)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (121)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (116)**
- **Servicios de jardinería (89)**
- **Contaminación acústica (55)**
- **Señalización viaria (54)**

## **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 (89).**
- **Parques y Jardines deficiencias (68).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (60).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (45)**
- **Bache en calzada (38).**
- **Alumbrado (36).**
- **Plagas (29).**
- **Actividades molestias y denuncias (25).**
- **Contenedores cambio de ubicación (25).**

## **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 84 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 65 peticiones.**



- Extramurs con 59 peticiones.
- Camins al Grau con 54 peticiones.
- Poblats Marítims con 51 peticiones.
- L'Eixample con 49 peticiones.
- L'Olivereta con 46 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:

- Russafa (L'Eixample) con 37 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 35 peticiones
- Malilla (Quatre carreres) con 31 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 24 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 22 peticiones
- Nou Moles (l'Olivereta) con 22 peticiones
- El Grau (Poblats Marítims) con 21 peticiones.
- El Carme (Ciutat Vella) con 20 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 20 peticiones.

### 12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

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

Enero	942
Febrero	1.043
Marzo	1.208
Abril	1.052
Mayo	1.591
Junio	1.552
Julio	1.401
Agosto	1.293
Septiembre	1.710
Octubre	1.585

### 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 al 31 de octubre de 2022.



**Fechas: 16/10/2022 - 31/10/2022**

**Registradas por:**

APP	898
WEB	1431

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	175
Ser. Jardineria - Res.APP	101
Ser. Jardineria - Desde Web	88
Ser. Jardineria - Res.Web	41
Ser. Movilidad - Desde APP	51
Ser. Movilidad - Res.APP	21
Ser. Movilidad - Desde Web	23
Ser. Movilidad - Res.Web	14
Ser. Sanidad - Desde APP	48
Ser. Sanidad - Res.APP	32
Ser. Sanidad - Desde Web	32
Ser. Sanidad - Res.Web	23
Ser. Alumbrado - Desde APP	101
Ser. Alumbrado - Res.APP	82
Ser. Alumbrado - Desde Web	80
Ser. Alumbrado - Res.Web	67
Ser. Limpieza - Desde APP	293
Ser. Limpieza - Res.APP	237
Ser. Limpieza - Desde Web	1195
Ser. Limpieza - Res.Web	1054
Por email - Desde APP	228
Por email - Desde Web	13
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	1
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

**Tipos**

Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1116
Recogida de enseres - Res.Web	1001

Total	2329
Resueltas	1673



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/10/2022 al 31/10/2022

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	50	57	-12,28%
Sugerencia	768	630	21,90%
Síndic	21	24	-12,50%
Defensor	0	5	-100,00%
Otras	0	3	-100,00%
<b>Total:</b>	<b>839</b>	<b>719</b>	<b>16,69%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	11	5	120,00%
Recomendación/Sugerencia	4	8	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	6	11	-45,45%
<b>Defensor</b>			
Inicio	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	0	4	-100,00%

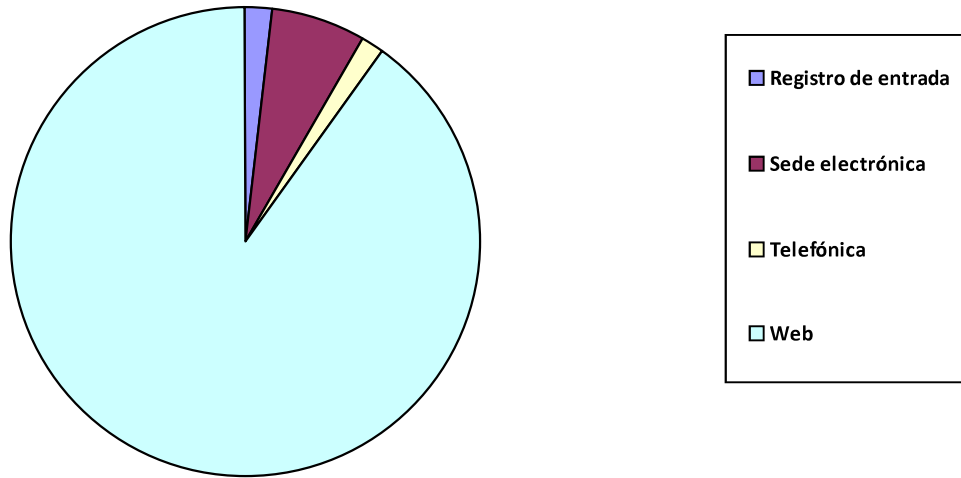
## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	17	19	-10,53%
Sede electrónica	54	73	-26,03%
Telefónica	12	3	300,00%
Web	756	624	21,15%
<b>Total:</b>	<b>839</b>	<b>719</b>	<b>16,69%</b>





## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Octubre ..... 839

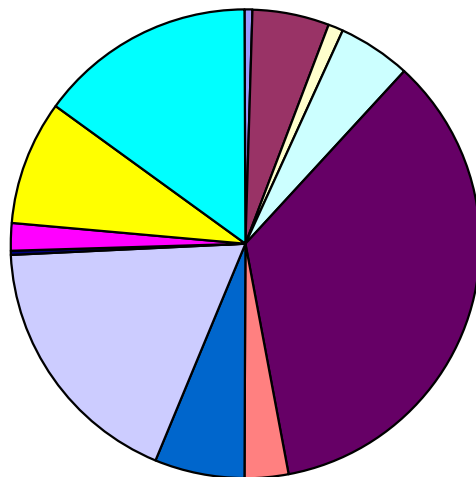
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre .....	487	458	29	22 (75,9%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	3	1	2	1 (50,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	26	20	6	5 (83,3%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	5	4	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	24	20	4	4 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	171	170	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	15	13	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	29	25	4	2 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	88	86	2	0 (0,0%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	10	8	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	42	37	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	73	73	0	0 (-)
<b>Total de Envíos</b>	<b>487</b>	<b>458</b>	<b>29</b>	<b>22 (75,9%)</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
■ NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
HACIENDA .....	3	1	2	1 (50,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	2	2	0	0 (-)
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	17	11	6	5 (83,3%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	3	3	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	4	4	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	18	14	4	4 (100,0%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	15	15	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	86	85	1	1 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	66	66	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	2	1	1	1 (100,0%)
DEPORTES .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	7	6	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	5	2	3	1 (33,3%)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	22	22	0	0 (-)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ESPACIO PÚBLICO .....	22	21	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	66	65	1	0 (0,0%)

**NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS**

OFICINAS DIVERSAS .....	1	1	0	0 (-)
-------------------------	---	---	---	-------

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	10	8	2	2 (100,0%)
--------------------------------	----	---	---	------------

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

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	36	31	5	4 (80,0%)
--	----	----	---	-----------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	73	73	0	0 (-)
---------------------	----	----	---	-------

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	1	0 (0,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	3	1	2	1 (50,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	2	2	0	0 (-)
<b>JUVENTUD</b>				
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	5	5	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	17	11	6	5 (83,3%)
Subtotal de Área:	26	20	6	5 (83,3%)

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

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
---------------------------------	---	---	---	-------

**PUEBLOS DE VALÈNCIA**

POBLES DE VALÈNCIA .....	2	1	1	1 (100,0%)
--------------------------	---	---	---	------------

Subtotal de Àrea:	5	4	1	1 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

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

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

**MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS**

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA**

DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	6	6	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
------------------------------	---	---	---	-------

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	10	6	4	4 (100,0%)
---	----	---	---	------------

PLANEAMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
--------------------	---	---	---	-------

**VIVIENDA**

VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

Subtotal de Àrea:	24	20	4	4 (100,0%)
-------------------	----	----	---	------------

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN****CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE**

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

**CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS**

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

**CICLO INTEGRAL DEL AGUA**

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	15	15	0	0 (-)
-------------------------------	----	----	---	-------

**EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA**

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI**

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	86	85	1	1 (100,0%)
--	----	----	---	------------

**JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA**

JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	65	65	0	0 (-)
-----------------------------	----	----	---	-------

ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal de Àrea:	171	170	1	1 (100,0%)
-------------------	-----	-----	---	------------



**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

**ACCIÓN CULTURAL**

ACCIÓN CULTURAL ..... 1 1 0 0 (-)

**CULTURA FESTIVA**

CULTURA FESTIVA ..... 1 1 0 0 (-)

ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER 1 0 1 1 (100,0%)

**DEPORTES**

DEPORTES ..... 1 1 0 0 (-)

**EDUCACIÓN**

EDUCACIÓN ..... 4 4 0 0 (-)

**PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES**

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO ..... 4 3 1 1 (100,0%)

RECURSOS CULTURALES ..... 3 3 0 0 (-)

Subtotal de Área: 15 13 2 2 (100,0%)

**GESTIÓN DE RECURSOS**

**CONTROL ADMINISTRATIVO**

OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL ..... 1 0 1 1 (100,0%)

**ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS**

PERSONAL ..... 5 2 3 1 (33,3%)

**PATRIMONIO MUNICIPAL**

PATRIMONIO ..... 1 1 0 0 (-)

**SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS**

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC 22 22 0 0 (-)

Subtotal de Área: 29 25 4 2 (50,0%)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

**ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES ..... 11 10 1 0 (0,0%)

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL .... 11 11 0 0 (-)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T**

MOVILIDAD SOSTENIBLE ..... 66 65 1 0 (0,0%)

Subtotal de Área: 88 86 2 0 (0,0%)

**NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS**

**OFICINAS DIVERSAS**

OFICINAS VARIAS ..... 1 1 0 0 (-)



	Subtotal de Àrea:	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>					
.....		2	0	2	2 (100,0%)
EMT-Incidencias		8	8	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	10	8	2	2 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR</b>					
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN		36	31	5	4 (80,0%)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>					
DESCENTRALIZACIÓN		1	1	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN		1	1	0	0 (-)
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>					
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO		4	4	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	42	37	5	4 (80,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
<b>POLICÍA LOCAL</b>					
POLICÍA LOCAL		73	73	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	73	73	0	0 (-)

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

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
<b>ALCALDÍA</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	0	0	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	2	0	0	1
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
POBLES DE VALÈNCIA	0	1	0	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	4	0	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					



GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	0	0	0	0
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	1	0	1	1
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	0	0	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	0	0	1
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
.....	0	2	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	4	0	0	1	0
<b>Total de Envíos</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

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

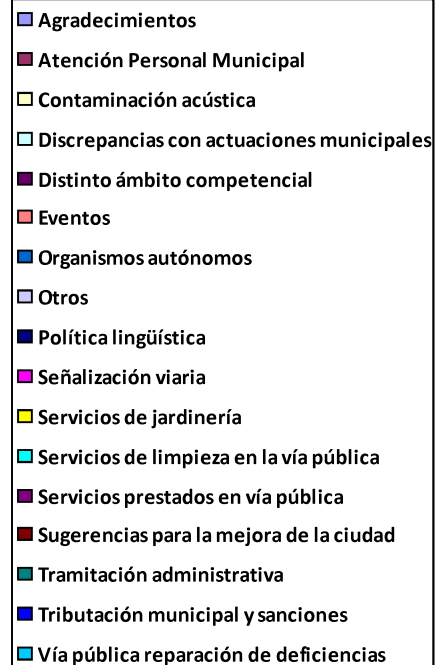
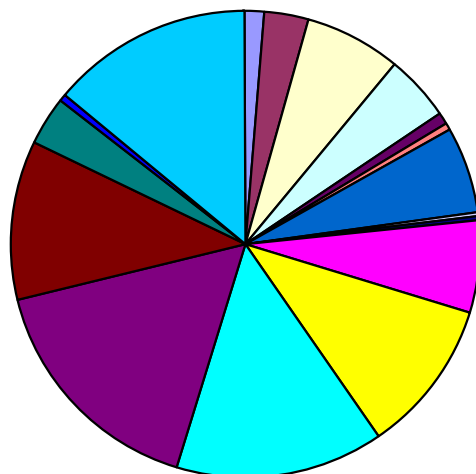




## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos .....	11	22	-50,00%
Atención Personal Municipal .....	27	21	28,57%
Contaminación acústica .....	55	90	-38,89%
Covid-19 .....	0	1	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	38	39	-2,56%
Distinto ámbito competencial .....	6	7	-14,29%
Eventos .....	5	5	0,00%
Organismos autónomos .....	48	46	4,35%
Otros .....	3	25	-88,00%
Política lingüística .....	2	1	100,00%
Señalización viaria .....	54	51	5,88%
Servicios de jardinería .....	89	57	56,14%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	121	103	17,48%
Servicios prestados en vía pública .....	138	114	21,05%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	93	50	86,00%
Tramitación administrativa .....	28	17	64,71%
Tributación municipal y sanciones .....	5	4	25,00%
Vía pública reparación de deficiencias .....	116	66	75,76%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	8
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales .....	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	2
Información y Registro .....	5
Padrón .....	18

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	25
Aire Acondicionado particulares .....	2
Aviones .....	4
Botellón .....	1
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	1
Eventos públicos .....	6
Mesas y sillas .....	5
Molestias servicios de limpieza .....	9
Tráfico rodado .....	1

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	1
Cheque Escolar .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	20
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	2
Horarios atención al público .....	1
Museos incidencias .....	1
Obras municipales .....	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	5



Servicios Sociales .....	1
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	6
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	3
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	8
Fundación Deportiva Municipal .....	18
Junta Central Fallera .....	2
Marina Real .....	3
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	17
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	2
Otros .....	1
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Valenciano .....	2
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	11
Carril bici .....	4
Semáforos .....	7
Señalización horizontal .....	13
Señalización vertical .....	15
Zona naranja .....	4
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	68
Poda de árboles .....	21
<b><u>Servicios de limpieza en la vía pública</u></b>	
Contenedores cambio de ubicación .....	25



Contenedores deficiente estado .....	7
Deficiente limpieza en la vía pública .....	60
Excrementos animales domésticos .....	3
Recogida de enseres en la vía pública .....	3
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	5
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	13
Vehículos abandonados .....	5

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	12
Gorrillas .....	1
Indigentes .....	5
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	89
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	1
Plagas .....	29
Playas incidencias .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	15
Demanda de parques y jardines .....	4
Página web .....	3
Sede electrónica .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	4
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	13
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	45
Sugerencias sobre denominación de calles .....	4
WC públicos .....	4

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	11
Tardanza en resolución de expedientes .....	17

**Tributación municipal y sanciones**

Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	4



Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	17
Alumbrado .....	36
Bache en calzada .....	38
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	22
Supresión de barreras arquitectónicas .....	3



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	65	43	51,16%
02. L'Eixample .....	49	36	36,11%
03. Extramurs .....	59	53	11,32%
04. Campanar .....	33	27	22,22%
05. La Saïdia .....	28	16	75,00%
06. El Pla del Real .....	39	29	34,48%
07. L'Olivereta .....	46	34	35,29%
08. Patraix .....	41	49	-16,33%
09. Jesús .....	30	28	7,14%
10. Quatre Carreres .....	84	53	58,49%
11. Poblats Marítims .....	51	54	-5,56%
12. Camins al Grau .....	54	45	20,00%
13. Algirós .....	33	55	-40,00%
14. Benimaclet .....	35	35	0,00%
15. Rascanya .....	29	18	61,11%
16. Benicalap .....	28	26	7,69%
17. Pobles del Nord .....	7	3	133,33%
18. Pobles de l'Oest .....	14	16	-12,50%
19. Pobles del Sud .....	10	14	-28,57%
En Dependencias Municipales .....	29	29	0,00%
No consta distrito .....	75	56	33,93%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	13
1.2. La Xerea .....	1
1.3. El Carme .....	20



1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	8
1.6. Sant Francesc .....	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	37
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	6
3.4. Arrancapins .....	35
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	5
4.3. El Calvari .....	4
4.4. Sant Pau .....	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	2
5.2. Morvedre .....	6
5.3. Trinitat .....	13
5.4. Tormos .....	2
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	8
6.2. Mestalla .....	13
6.3. Jaume Roig .....	8
6.4. Ciutat Universitària .....	10
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	22
7.2. Soternes .....	7



7.3. Tres Forques .....	7
7.4. La Font Santa .....	4
7.5. La Llum .....	6
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	20
8.2. Sant Isidre .....	3
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	10
8.5. Favara .....	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	7
9.2. L'Hort de Senabre .....	6
9.3. La Creu Coberta .....	7
9.4. Sant Marcel·lí .....	5
9.5. Camí Real .....	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	14
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	31
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	7
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	13
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	21
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	11
11.3. La Malva-rosa .....	10
11.4. Beteró .....	2
11.5. Natzaret .....	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	13





12.2. Albors .....	6
12.3. La Creu del Grau .....	11
12.4. Camí Fondo .....	5
12.5. Penya-roja .....	19
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	3
13.2. Ciutat Jardí .....	11
13.3. L'Amistat .....	6
13.4. La Bega Baixa .....	11
13.5. La Carrasca .....	2
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	24
14.2. Camí de Vera .....	11
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	9
15.2. Torrefiel .....	12
15.3. Sant Llorenç .....	8
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	22
16.2. Ciutat Fallera .....	6
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	6
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	13
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.5. El Palmar .....	2



19.6. El Perellonet .....	2
19.7. La Torre .....	1
19.8. Faitanar .....	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	29
No consta distrito	
No consta barrio .....	75