



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE MARZO AL 15 DE ABRIL DE 2022**



OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES, Y RELACIONES  
CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y CON EL SINDIC DE GREUGES



## **CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:**

### **Período del 16 de marzo al 15 de abril de 2022**

#### **ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES**

##### **1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.**

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

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Escritos del Síndic de Greuges.
- d) Escritos del Defensor del Pueblo.
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 16 de marzo al 15 de abril de 2022**, se han recibido un total de **1.134 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

##### **Comparativa con el ejercicio anterior (16/03/2021 a 15/04/2021).**

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

Se produce un aumento del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic de Greuges disminuye considerablemente.

##### **2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.**

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- a) Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- b) Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.



Comparativa con el ejercicio anterior (16/03/2021 a 15/04/2021).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. Lo más llamativo es el aumento en el registro de entrada y el descenso de las instancias recibidas a través del de la Sede electrónica, así como el aumento de las sugerencias a través de la web municipal (periodo post-COVID).

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

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de marzo de 2022 y la primera de abril 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 marzo y la primera quincena de abril, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

**5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.**

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

- a) Del total de envíos realizados.
- b) De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- c) De los informes solicitados.
- d) Respecto de esos informes solicitados las respuestas que se han remitido a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias tanto en número como en porcentaje.

**6. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS Y DELEGACIONES.**

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuaciones sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas):

**El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** ha recibido un total de **202 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 106 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 69 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 23 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 4.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **109 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 82 traslados y la Delegación de Espacio Público 27.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **73 traslados**, siendo casi todos ellos de la Delegación de Policía Local 72 traslados y 1 traslado de Protección Civil.

**-ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **12 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 7, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad con 3, la Delegación del Ciclo Integral del Agua con 1 y la Delegación de calidad Acústica y del Aire también con 1.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **13 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Espacio Público con 7 peticiones, y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 6.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **11 peticiones de informe**, todas ellas de la Delegación de Policía Local.

## **7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.**

**Todos los Servicios** han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- Policía Local (ha contestado 5 de 11 solicitudes).
- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- Cultura Festiva (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Actividades (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 4 de 5 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 0 de 1 solicitud).

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

Gestión de Emisiones y Recaudación / Innovación / Formación y Ocupación / Disciplina Urbanística / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua / Deportes / Organismo Autónomo Fundación Deportiva / Central del Procedimiento Sancionador.



## **8. TABLA DE PETICIONES POR TEMA. GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA.**

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

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

- **Vía pública reparación de deficiencias (197)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (143)**
- **Servicios Prestados en vía pública (136)**
- **Señalización viaria (93)**
- **Servicios de jardinería (93)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (90)**

## **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 (95).**
- **Bache en calzada (80).**
- **Parques y Jardines deficiencias (71).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (56).**
- **Alumbrado (52).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (40).**
- **Contenedores cambio de ubicación (39).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (37).**
- **Padrón (31).**

En este punto, llama la atención con respecto al período anterior el aumento en las peticiones de Alumbrado que crece más de un 100% y Baches en calzada que crece más de un 50%. También sufren un aumento considerable las Sugerencias para la mejora de la ciudad, Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios y Padrón.



## **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:

- **Ciutat Vella con 95 peticiones.**
- **Extramurs con 75 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 75 peticiones.**
- **Patraix con 66 peticiones.**
- **L'Eixample con 61 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 45 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 41 peticiones.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) con 33 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 33 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) 30 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 29 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 26 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

## **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 16/03/2022 al 15/04/2022.



**Fechas: 16/03/2022 - 15/04/2022**

	MES 3	MES 4	TOTAL
Registradas por:			
APP	393	298	692
WEB	865	827	1.692

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	38	34	72
Ser. Jardineria - Desde Web	43	50	93
Ser. Movilidad - Desde APP	22	22	44
Ser. Movilidad - Desde Web	14	6	20
Ser. Sanidad - Desde APP	2	7	9
Ser. Sanidad - Desde Web	12	4	16
Ser. Alumbrado - Desde APP	81	36	117
Ser. Alumbrado - Desde Web	77	55	132
Ser. Limpieza - Desde APP	90	59	149
Ser. Limpieza - Desde Web	716	708	1.424
Por email - Desde APP	159	137	296
Por email - Desde Web	3	4	7
Teléfono 010 - Desde APP	1	3	5
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-

Tipos			
Recogida de enseres - Desde APP	1	-	1
Recogida de enseres - Desde Web	678	667	1.345
<b>Total</b>	<b>1.258</b>	<b>1.125</b>	<b>2.384</b>



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/03/2022 al 15/04/2022

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	114	108	5,56%
Sugerencia	967	810	19,38%
Síndic	46	83	-44,58%
Defensor	6	6	0,00%
Otras	1	0	-
<b>Total:</b>	<b>1.134</b>	<b>1.007</b>	<b>12,61%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

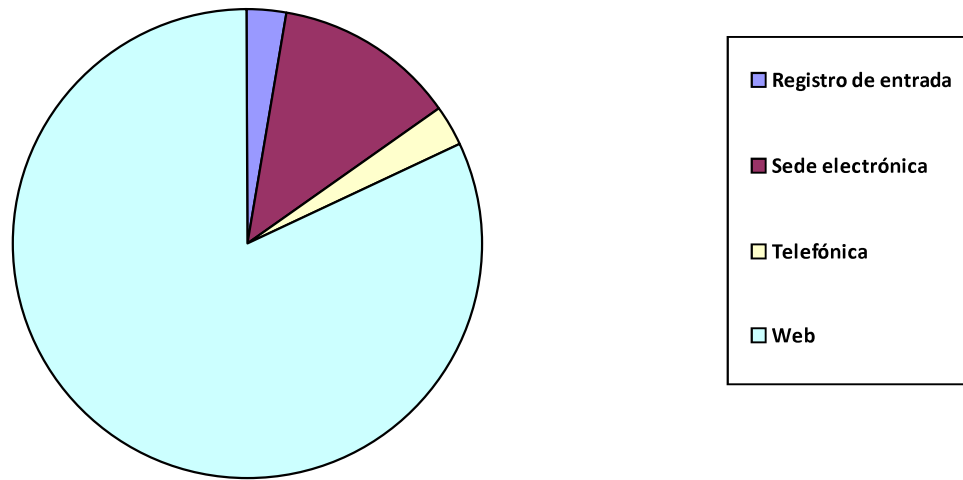
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	13	21	-38,10%
Recomendación/Sugerencia	7	12	-41,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	26	50	-48,00%
<b>Defensor</b>			
Inicio	2	2	0,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	4	-25,00%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	31	10	210,00%
Sede electrónica	141	192	-26,56%
Telefónica	34	0	#¡Div/0!
Web	928	805	15,28%
<b>Total:</b>	<b>1.134</b>	<b>1.007</b>	<b>12,61%</b>



## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Marzo .....	602
Abril .....	532

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

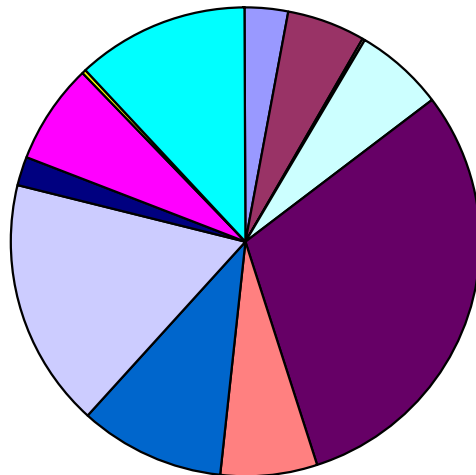
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo .....	394	366	28	25 (89,3%)
Abril .....	315	272	43	34 (79,1%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	21	17	4	4 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	39	32	7	7 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	1	0	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	44	34	10	9 (90,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	214	202	12	12 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	47	40	7	6 (85,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	71	68	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	122	109	13	11 (84,6%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	48	46	2	1 (50,0%)
PLENO .....	3	2	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	84	73	11	5 (45,5%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>709</b>	<b>638</b>	<b>71</b>	<b>59 (83,1%)</b>

## Distribución por Áreas



ALCALDÍA
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
GESTIÓN DE RECURSOS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
PLENO
PROTECCIÓN CIUDADANA

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	11	9	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA .....	2	2	0	0 (-)



HACIENDA .....	6	5	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	4	4	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	6	6	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	29	22	7	7 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	4	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	36	28	8	7 (87,5%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	5	4	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	24	23	1	1 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	113	106	7	7 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	72	69	3	3 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	28	26	2	1 (50,0%)
DEPORTES .....	7	5	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	4	1	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	10	9	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	8	7	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	50	49	1	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				



ESPACIO PÚBLICO .....	34	27	7	6 (85,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	88	82	6	5 (83,3%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	15	15	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	43	42	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	5	4	1	1 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	83	72	11	5 (45,5%)
PROTECCIÓN CIVIL .....	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	11	9	2	2 (100,0%)
<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>				
SECRETARÍA DE ÁREA I .....	2	2	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA .....	2	2	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>				
INNOVACIÓN .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	21	17	4	4 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
DROGODEPENDENCIAS .....	2	2	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO .....	4	4	0	0 (-)



<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	29	22	7	7 (100,0%)
Subtotal de Área:	39	32	7	7 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>FORMACIÓN Y OCUPACIÓN</b>				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	6	4	2	2 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	2	1	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	25	19	6	5 (83,3%)
PLANEAMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	44	34	10	9 (90,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	24	23	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	113	106	7	7 (100,0%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	70	68	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	214	202	12	12 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				



<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	28	26	2	1 (50,0%)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	3	2	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	4	1	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	47	40	7	6 (85,7%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	9	8	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
PERSONAL .....	8	7	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	50	49	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	71	68	3	2 (66,7%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	25	19	6	5 (83,3%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	9	8	1	1 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
.....	5	4	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	83	78	5	4 (80,0%)
Subtotal de Área:	122	109	13	11 (84,6%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				

**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

EMT-Incidencias .....	15	15	0	0 (-)
Subtotal de Área:	15	15	0	0 (-)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR****INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	43	42	1	0 (0,0%)
----------------------------------	----	----	---	----------

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	48	46	2	1 (50,0%)

**PLENO****PLENO**

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	3	2	1	1 (100,0%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA****POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	83	72	11	5 (45,5%)
---------------------	----	----	----	-----------

**PROTECCIÓN CIVIL**

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	84	73	11	5 (45,5%)

**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>					
GABINETE DE ALCALDÍA .....	1	1	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	0	0	0
INNOVACIÓN .....	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	4	1	2	0	0
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	0	0	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	1	0	0	0



DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	2	1	0	1
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	4	2	1	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	1	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA .....	0	0	1	0	1
DEPORTES .....	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	2	1	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES .....	1	0	4	0	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
.....	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	1	2	0	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	0	0	0	0	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	0	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL .....	0	1	4	0	6
Total de Envíos	27	14	18	0	12

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

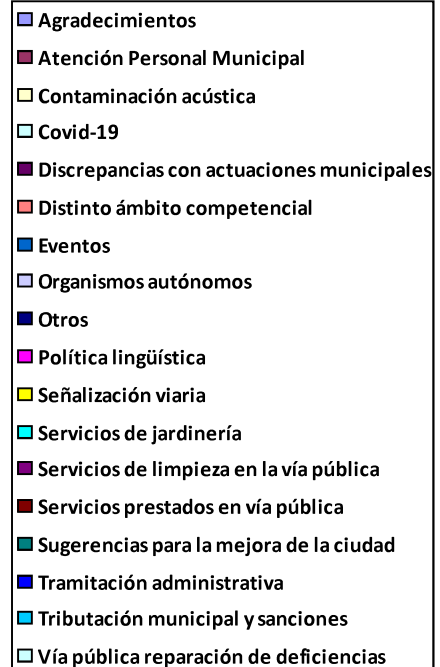
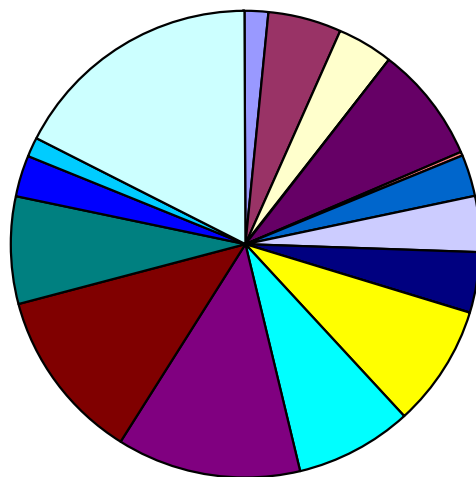




## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos .....	20	17	17,65%
Atención Personal Municipal .....	55	30	83,33%
Contaminación acústica .....	45	43	4,65%
Covid-19 .....	1	17	-94,12%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	90	87	3,45%
Distinto ámbito competencial .....	3	8	-62,50%
Eventos .....	31	6	416,67%
Organismos autónomos .....	45	35	28,57%
Otros .....	47	15	213,33%
Política lingüística .....	1	4	-75,00%
Señalización viaria .....	93	61	52,46%
Servicios de jardinería .....	93	99	-6,06%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	143	160	-10,63%
Servicios prestados en vía pública .....	136	123	10,57%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	85	134	-36,57%
Tramitación administrativa .....	33	56	-41,07%
Tributación municipal y sanciones .....	16	19	-15,79%
Vía pública reparación de deficiencias .....	197	93	111,83%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	19
Personal municipal .....	1

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	1
Atención personal de Servicios Sociales .....	6
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	8
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	5
Otras .....	3
Padrón .....	31

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	20
Botellón .....	2
Casales falleros .....	7
Entre particulares vecinales .....	3
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	8
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	3

### Covid-19

Covid-19 .....	1
----------------	---

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	56
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	4
Empleo - demandas .....	2
Horarios atención al público .....	2



Obras municipales .....	6
Obras no municipales .....	3
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	4
Servicios Sociales .....	4
Subvenciones o ayudas .....	2
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	3
<b><u>Eventos</u></b>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	29
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMIVASA .....	1
EMT-incidencias .....	20
Fundación Deportiva Municipal .....	7
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	15
Palau de la Música i Congressos .....	1
Universidad Popular .....	1
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	7
Otros .....	40
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Valenciano .....	1
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	22
Carril bici .....	7
Estaciones Valenbisi .....	3
Semáforos .....	20
Señalización horizontal .....	20
Señalización vertical .....	18



Zona Azul .....	2
Zona naranja .....	1

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	71
Poda de árboles .....	22

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	39
Contenedores deficiente estado .....	11
Deficiente limpieza en la vía pública .....	37
Excrementos animales domésticos .....	12
Reciclaje de residuos .....	2
Recogida de enseres en la vía pública .....	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	20
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	9
Vehículos abandonados .....	7

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	9
Gorrillas .....	4
Indigentes .....	8
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	95
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	6
Plagas .....	10
Playas incidencias .....	3
Valenbisi .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	22
Ciclistas molestias .....	2
Desperfectos en patrimonio histórico .....	4
Página web .....	5
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	10
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	40



WC públics .....	2
<b><u>Tramitación administrativa</u></b>	
Tardanza en actuación municipal .....	18
Tardanza en resolución de expedientes .....	15
<b><u>Tributación municipal y sanciones</u></b>	
Infracciones de tráfico .....	2
Multas .....	10
Tributos IBI .....	3
Tributos IVTM .....	1
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	26
Alumbrado .....	52
Bache en calzada .....	80
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	18
Fuentes ornamentales .....	2
Supresión de barreras arquitectónicas .....	19

## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	95	59	61,02%
02. L'Eixample .....	61	29	110,34%
03. Extramurs .....	75	81	-7,41%
04. Campanar .....	31	26	19,23%
05. La Saïdia .....	56	31	80,65%
06. El Pla del Real .....	47	51	-7,84%
07. L'Olivereta .....	56	34	64,71%
08. Patraix .....	66	74	-10,81%
09. Jesús .....	58	19	205,26%
10. Quatre Carreres .....	75	82	-8,54%
11. Poblats Marítims .....	59	60	-1,67%
12. Camins al Grau .....	54	40	35,00%
13. Algirós .....	35	36	-2,78%
14. Benimaclet .....	35	30	16,67%
15. Rascanya .....	28	26	7,69%
16. Benicalap .....	30	50	-40,00%
17. Pobles del Nord .....	6	12	-50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	8	11	-27,27%
19. Pobles del Sud .....	16	26	-38,46%
En Dependencias Municipales .....	45	80	-43,75%
No consta distrito .....	198	150	32,00%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	20
1.2. La Xerea .....	18
1.3. El Carme .....	18



1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	22
1.6. Sant Francesc .....	10
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	45
2.2. El Pla del Remei .....	10
2.3. Gran Via .....	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	15
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	23
3.4. Arrancapins .....	29
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	14
4.2. Les Tendetes .....	2
4.3. El Calvari .....	4
4.4. Sant Pau .....	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	11
5.2. Morvedre .....	14
5.3. Trinitat .....	12
5.4. Tormos .....	14
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	15
6.2. Mestalla .....	19
6.3. Jaume Roig .....	10
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	33
7.2. Soternes .....	2



7.3. Tres Forques .....	19
7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	1
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	41
8.2. Sant Isidre .....	11
8.3. Vara de Quart .....	3
8.4. Safranar .....	6
8.5. Favara .....	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	14
9.2. L'Hort de Senabre .....	15
9.3. La Creu Coberta .....	5
9.4. Sant Marcel·lí .....	15
9.5. Camí Real .....	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	11
10.2. En Corts .....	23
10.3. Malilla .....	30
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	4
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau .....	10
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	26
11.3. La Malva-rosa .....	14
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	13
12.2. Albors .....	11





12.3. La Creu del Grau .....	13
12.4. Camí Fondo .....	2
12.5. Penya-roja .....	15
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	5
13.2. Ciutat Jardí .....	6
13.3. L'Amistat .....	16
13.4. La Bega Baixa .....	4
13.5. La Carrasca .....	4
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	33
14.2. Camí de Vera .....	2
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	17
15.2. Torrefiel .....	9
15.3. Sant Llorenç .....	1
No consta barrio .....	1
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	27
16.2. Ciutat Fallera .....	3
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	2
17.3. Carpesa .....	3
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	5
18.2. Beniferri .....	3
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4



19.3. Pinedo .....	6
19.5. El Palmar .....	2
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	45
No consta distrito	
No consta barrio .....	198