



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO DE 2022



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



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

Período del 16 de enero al 15 de febrero 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 Defensor del Pueblo.
- d) Escritos del Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 16 de enero al 15 de febrero de 2022**, se han recibido un total de **1.059 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/01/2021 a 15/02/2021).

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 una disminución del número de quejas y una leve disminución del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic de Greuges disminuye considerablemente, aunque las recomendaciones se mantienen en términos similares. El número de quejas iniciadas ante el Defensor del Pueblo desciende moderadamente.

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

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- a) Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencia, 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 (16/01/2021 a 15/02/2021).

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 importante descenso de las llamadas recibidas a través del teléfono (periodo post-COVID), así como una considerable disminución respecto a las recibidas a través de la Sede Electrónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de enero de 2022 y la primera de febrero 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 enero y la primera quincena de febrero, 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 **183 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 86 traslados, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del



Espacio Público que ha recibido 80 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 13 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 4.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **144 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 125 traslados y la Delegación de Espacio Público 19.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **101 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 Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **16 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 8 y la Delegación de Espacio Público con 8 peticiones.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **8 peticiones de informe**, siendo todos ellos de la Delegación de Policía Local.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **8 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad con 3, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire con 3 y la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 2.

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:

- Educación (1 de 2 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Públ. (1 de 2)
- Actividades (3 de 5 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (4 de 5 solicitudes)
- Policía Local (4 de 8 solicitudes)

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

Vivienda / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Jardinería Sostenible / Organismo Autónomo Fundación de Parques y Jardines / Cultura Festiva / Patrimonio Histórico y Artístico / Personal / EMT



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) y que los interesados seleccionan con su presentación.

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

- **Vía pública reparación de deficiencias (155)**
- **Servicios Prestados en Vía pública (152)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (144)**
- **Servicios de jardinería (119)**
- **Señalización viaria (113)**

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 (106)**
- Parques y Jardines deficiencias (75)**
- Bache en calzada (66)**
- Poda de árboles (44)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (44)**
- **Señalización Horizontal (39)**
- **Alumbrado (35)**

En este punto es de destacar, respecto al periodo anterior, un notable aumento en el número de peticiones clasificadas en el subtema “Mayor actuación por parte de la Policía Local” (Servicios prestados en vía pública) que pasan de 79 a 106. Se aprecia un aumento en el subtema “Parques y Jardines deficiencias” (Servicios de Jardinería) que pasan de 44 en el periodo anterior a 75. Se produce asimismo un aumento en el subtema “Bache en calzada” (Vía Pública Reparación de deficiencias) que pasan de 43 en el periodo anterior a 66. Por último señalar en este período un aumento de “Señalización Horizontal” (Señalización Viaria) que pasan de 26 en el período anterior a 39 en el actual.



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:

- **L'Olivereta con 89 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 78 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 70 peticiones.**
- **Patraix con 69 peticiones.**
- **Jesús con 60 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:

- **Nou Moles (L'Olivereta) con 38 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 37 peticiones.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) 33 peticiones.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) con 30 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 28 peticiones.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 27 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.**

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



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/01/2022 al 15/02/2022

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	58	90	-35,56%
Sugerencia	946	1.023	-7,53%
Síndic	47	123	-61,79%
Defensor	6	9	-33,33%
Otras	2	2	0,00%
Total:	1.059	1.247	-15,08%

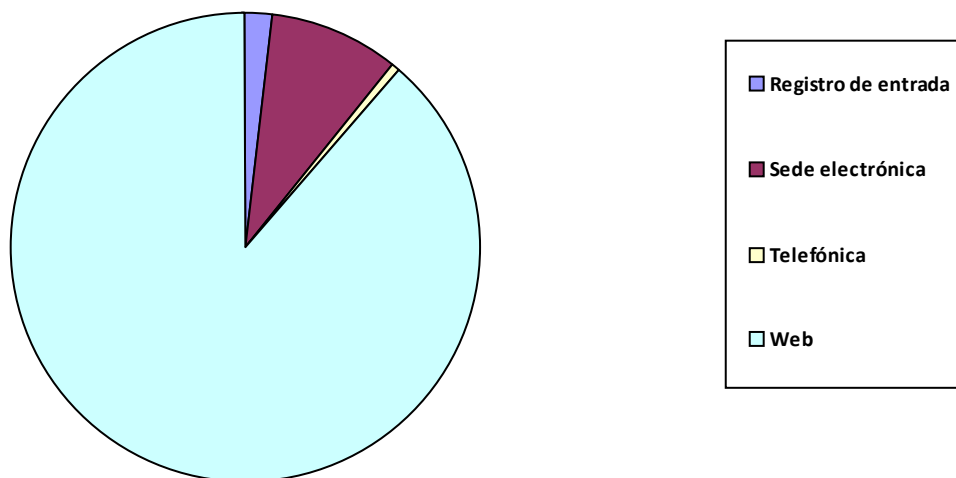
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	10	31	-67,74%
Recomendación/Sugerencia	15	16	-6,25%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	22	76	-71,05%
Defensor			
Inicio	2	4	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	5	-20,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	20	14	42,86%
Sede electrónica	96	212	-54,72%
Telefónica	4	28	-85,71%
Web	939	993	-5,44%
Total:	1.059	1.247	-15,08%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Enero	488
Febrero	571

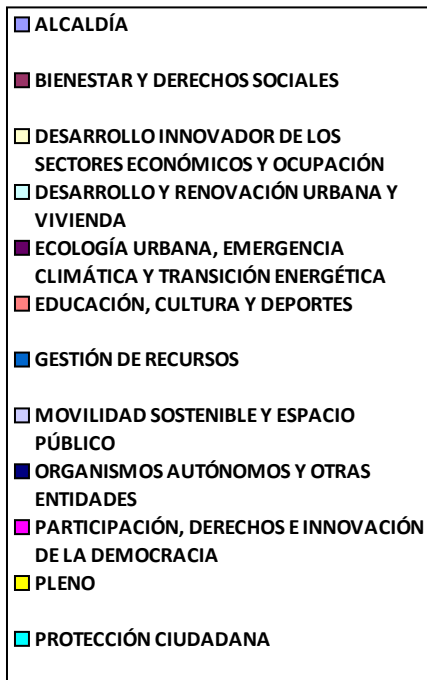
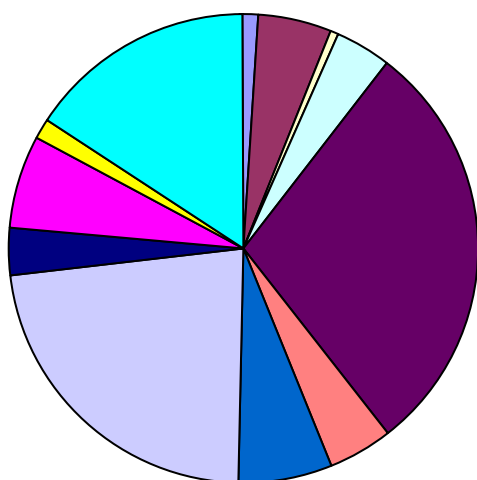
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	291	263	28	24 (85,7%)
Febrero	346	312	34	27 (79,4%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	7	6	1	0 (0,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	32	27	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	26	21	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	183	175	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	29	22	7	6 (85,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS	41	40	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	144	128	16	13 (81,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	22	20	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	41	40	1	1 (100,0%)
PLENO	8	1	7	6 (85,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	101	93	8	4 (50,0%)
Total de Envíos	637	575	62	51 (82,3%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	1	1	0	0 (-)



COORDINACIÓN JURÍDICA	1	1	0	0 (-)
HACIENDA	5	4	1	0 (0,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	28	23	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	1	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	23	19	4	4 (100,0%)
VIVIENDA	1	0	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	1	3	3 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	80	78	2	1 (50,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	86	83	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	10	7	3	3 (100,0%)
DEPORTES	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	3	1	2	1 (50,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	8	7	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	5	5	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	2	1	1	1 (100,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	29	29	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	19	11	8	6 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	125	117	8	7 (87,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	22	20	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	29	29	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	10	10	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	8	1	7	6 (85,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	101	93	8	4 (50,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	0	1	0 (0,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	7	6	1	0 (0,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)



ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	28	23	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	32	27	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	1	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3	2	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	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	1	0	0 (-)
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	5	4	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	4	0	0 (-)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	6	3	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	5	5	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	26	21	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	1	3	3 (100,0%)



CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	80	78	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	85	83	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	183	175	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	8	6	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	2	1	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	1	2	1 (50,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	29	22	7	6 (85,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	5	5	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	2	1	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	29	29	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	41	40	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES		10	5	5	3 (60,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL		9	6	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T					
.....		7	4	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE		118	113	5	4 (80,0%)
	Subtotal de Àrea:	144	128	16	13 (81,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA					
AUMSA		1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias		20	18	2	2 (100,0%)
EMTRE		1	1	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	22	20	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR					
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN		29	29	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN		10	10	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO					
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO		2	1	1	1 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	41	40	1	1 (100,0%)
PLENO					
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS		8	1	7	6 (85,7%)
	Subtotal de Àrea:	8	1	7	6 (85,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL					
POLICÍA LOCAL		101	93	8	4 (50,0%)
	Subtotal de Àrea:	101	93	8	4 (50,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

Contestados

No Contestados



	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	0	0	0	1
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	4	0	0	0
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	0	1	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	1	0	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	3	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	0	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	2	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN	1	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
PERSONAL	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	1	0	2	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	1	2	0	0
.....	1	2	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	1	2	0	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	2	0	0	0	0



PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	1	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	4	1	0	1
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	3	0	1	0	4
Total de Envíos	25	16	10	0	11

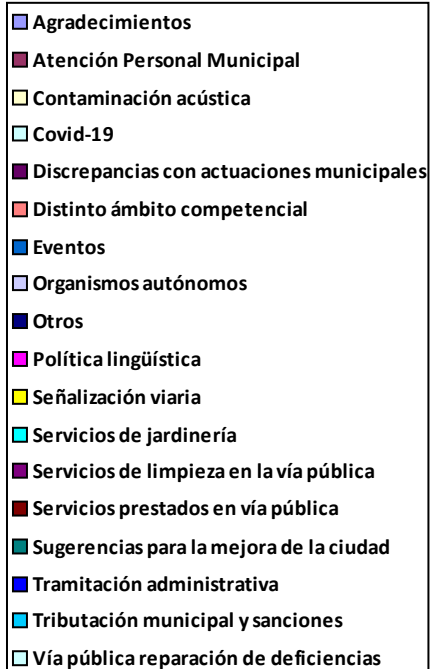
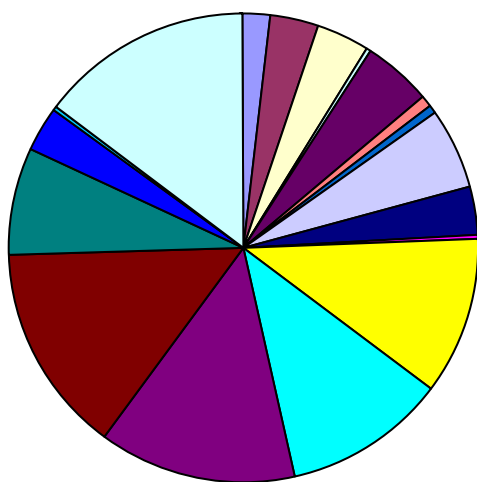
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	21	12	75,00%
Atención Personal Municipal	35	47	-25,53%
Contaminación acústica	38	64	-40,63%
Covid-19	2	75	-97,33%
Discrepancias con actuaciones municipales	51	108	-52,78%
Distinto ámbito competencial	10	20	-50,00%
Eventos	5	1	400,00%
Organismos autónomos	59	80	-26,25%
Otros	34	20	70,00%
Política lingüística	5	4	25,00%
Señalización viaria	113	89	26,97%
Servicios de jardinería	119	68	75,00%
Servicios de limpieza en la vía pública	144	178	-19,10%
Servicios prestados en vía pública	152	148	2,70%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	79	92	-14,13%
Tramitación administrativa	33	108	-69,44%
Tributación municipal y sanciones	4	19	-78,95%
Vía pública reparación de deficiencias	155	114	35,96%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	18
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	7
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Gestión tributaria	2
Información y Registro	7
Museos	1
Padrón	12

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	25
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	1
Eventos públicos	1
Molestias servicios de limpieza	2
Tráfico rodado	8

Covid-19

Covid-19	2
----------------	---

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	3
Cheque Escolar	1
Cumplimiento de Ordenanzas	2
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	29
Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Horarios atención al público	1



Obras no municipales	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	1
Servicios Sociales	5
Subvenciones o ayudas	3

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	10
---	----

Eventos

Eventos organizados por el Ayuntamiento	4
Fallas	1

Organismos autónomos

AUMSA	2
Consell Agrari Municipal	1
EMT-incidencias	14
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	15
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	25
Palau de la Música i Congressos	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c)	2
Otros	32

Política lingüística

Castellano	1
Valenciano	4

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	25
Carril bici	9
Estaciones Valenbisi	4
Semáforos	12
Señalización horizontal	39
Señalización vertical	22



Zona Azul	1
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	75
Poda de árboles	44
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	22
Contenedores deficiente estado	5
Deficiente limpieza en la vía pública	44
Excrementos animales domésticos	17
Reciclaje de residuos	9
Recogida de enseres en la vía pública	12
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	11
Vehículos abandonados	13
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	10
Gorrillas	1
Indigentes	9
Mayor actuación por parte de Policía Local	106
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	22
Valenbisi	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	19
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	7
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	6
Sede electrónica	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	6



Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	23
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	4

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	17
Tardanza en resolución de expedientes	16

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	2
Multas	1
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	20
Alumbrado	35
Bache en calzada	66
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	21
Supresión de barreras arquitectónicas	13



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	70	73	-4,11%
02. L'Eixample	44	53	-16,98%
03. Extramurs	58	85	-31,76%
04. Campanar	39	55	-29,09%
05. La Saïdia	40	34	17,65%
06. El Pla del Real	58	24	141,67%
07. L'Olivereta	89	27	229,63%
08. Patraix	69	35	97,14%
09. Jesús	60	79	-24,05%
10. Quatre Carreres	78	111	-29,73%
11. Poblats Marítims	56	64	-12,50%
12. Camins al Grau	50	165	-69,70%
13. Algirós	29	68	-57,35%
14. Benimaclet	23	27	-14,81%
15. Rascanya	43	37	16,22%
16. Benicalap	28	36	-22,22%
17. Pobles del Nord	15	2	650,00%
18. Pobles de l'Oest	12	22	-45,45%
19. Pobles del Sud	19	11	72,73%
En Dependències Municipals	22	114	-80,70%
No hi consta districte	157	125	25,60%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	21
1.3. El Carne	11



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	13
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	28
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	10
3.3. La Petxina	15
3.4. Arrancapins	22
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	4
4.4. Sant Pau	19
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	20
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	14
6.4. Ciutat Universitària	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	38
7.2. Soternes	12



7.3. Tres Forques	30
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	20
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	13
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	4
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	27
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	21
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	10
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	9



12.2. Albors	14
12.3. La Creu del Grau	14
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	7
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	9
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	17
15.2. Torrefiel	11
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	7
17.6. Massarrojos	3
17.7. Borbotó	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	11
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4



19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	6
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	1
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	22
No hi consta districte	
No hi consta barri	157