



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 28 DE FEBRERO DE 2023



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

CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISI3N ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Período del 1 al 28 de febrero de 2023

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 1 al 28 de febrero de 2023**, se han recibido un total de **1.041 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/02/2022 a 28/02/2022).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2022, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

El número de quejas aumenta pasando de 53 en marzo de 2022 a 209 en marzo de 2023, el total de peticiones es similar a marzo del año anterior porque han disminuido las sugerencias.

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 (1/02/2022 a 28/02/2022).

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. Las variaciones más significativas son el incremento de las entradas por sede electrónica y la disminución de las entradas por WEB, que tienen que ver con el aumento de las quejas y la bajada de las sugerencias.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de febrero de 2023 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 el mes 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.

En relación a los traslados a Servicios y distribución por Áreas, tras la descarga del presente informe, adaptando el listado de Áreas y Servicios a las últimas modificaciones aprobadas, se ha detectado un descuadre en la descarga del CSV, generado desde el programa de sugerencias que se reciben por la web municipal, en el programa de ACCESS con cuyos datos se emiten los informes mensuales. En el momento se ha detectado se solicita la preparación de informe sobre las posibles repercusiones en los datos y una vez se clarifique se dará traslado de ello. Este descuadre puede afectar a las tablas 4 y 5 y parcialmente a las tablas 6 y 7.

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 **174 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 74 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 74 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 18, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 5, la Delegación de Bienestar Animal 1, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2 y la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 1.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **93 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 80 traslados y la Delegación de Espacio Público 13.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **72 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 Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **16 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 15, y la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras con 1 petición.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **12 peticiones de informe**, 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 6 peticiones, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad con 3, la Delegación de Ciclo Integral del Agua con 2 y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire con 1 petición.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **12 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 4 peticiones.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **10 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 8 y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 2.

El **Área de Participación, Derechos e Innovación Democrática** con **8 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Información y defensa de la Ciudadanía con 3, la Delegación de la Delegación de Transparencia y Gobierno Abierto con 3 y la Delegación de Participación Ciudadana y Acción Vecinal 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:

- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Ocupación del Dominio Público (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Bienestar Social e Integración (ha contestado 6 de 8 solicitudes).
- Movilidad Sostenible (ha contestado 3 de 4 solicitudes).
- Gestión Sostenible de Residuos y LEP (ha contestado 5 de 6 solicitudes).
- EMIVASA (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Disciplina Urbanística (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 1 de 2 solicitudes).

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

Sanidad y Consumo / Coordinación de Obras en Vía Pública / OAM Fundación Deportiva Municipal / Patrimonio Histórico y Artístico / Central del Procedimiento Sancionador / 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:

- **Vía pública reparación de deficiencias (147)**
- **Servicios Prestados en vía pública (144)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (128)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (99)**
- **Servicios de jardinería (80)**
- **Señalización viaria (80)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (80)**
- **Tramitación Administrativa (70)**



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 (100).**
- **Bache en calzada (68).**
- **Parques y Jardines deficiencias (55).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (49).**
- **Tardanza en resolución de expedientes (47).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (44).**
- **Padrón (37).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (37).**
- **Alumbrado (37).**

En este punto, llama la atención con respecto al período anterior se aprecian los cambios estacionales por lo que aumentan las quejas de Fallas, de Conciertos... y descenden las de Plagas, Parques y Jardines y Poda. Se aprecia un aumento en las peticiones por Disconformidad con las Decisiones tomadas por los servicios correspondientes que pasan de 40 a 49 y la tardanza en resolución de expedientes que pasan de 36 a 46 peticiones.

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 96 peticiones.**
- **L'Eixample con 64 peticiones.**
- **Extramurs con 64 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 59 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 55 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 41 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 40 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 35 peticiones.**
- **La Fonteta de Sant Lluís (Quatre carreres) con 30 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	1.145
Febrero	1.041

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 1/2/2023 a 28/2/2023.



Fechas: 01/02/2022 - 28/02/2022

Registradas por:

APP	631
WEB	1433

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	103
Ser. Jardineria - Res.APP	75
Ser. Jardineria - Desde Web	65
Ser. Jardineria - Res.Web	40
Ser. Movilidad - Desde APP	32
Ser. Movilidad - Res.APP	14
Ser. Movilidad - Desde Web	21
Ser. Movilidad - Res.Web	5
Ser. Sanidad - Desde APP	9
Ser. Sanidad - Res.APP	9
Ser. Sanidad - Desde Web	8
Ser. Sanidad - Res.Web	8
Ser. Alumbrado - Desde APP	61
Ser. Alumbrado - Res.APP	60
Ser. Alumbrado - Desde Web	53
Ser. Alumbrado - Res.Web	48
Ser. Limpieza - Desde APP	152
Ser. Limpieza - Res.APP	139
Ser. Limpieza - Desde Web	1282
Ser. Limpieza - Res.Web	1179
Por email - Desde APP	263
Por email - Desde Web	4
Teléfono 010 - Desde APP	11
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	1207
Recogida de enseres - Res.Web	1120

Total	2064
Resueltas	1578



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/02/2023 al 28/02/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	209	53	294,34%
Sugerencia	772	948	-18,57%
Síndic	54	36	50,00%
Defensor	3	5	-40,00%
Otras	3	3	0,00%
Total:	1.041	1.045	-0,38%

Desglose Síndic/Defensor

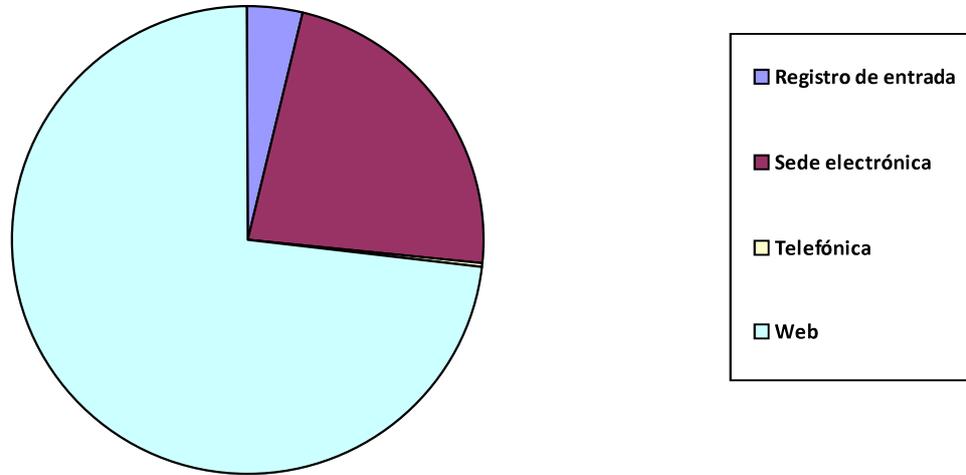
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	23	13	76,92%
Recomendación/Sugerencia	13	10	30,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	18	13	38,46%
Defensor			
Inicio	0	1	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	4	-25,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	40	25	60,00%
Sede electrónica	237	72	229,17%
Telefónica	4	9	-55,56%
Web	760	939	-19,06%
Total:	1.041	1.045	-,38%



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Febrero 1.041

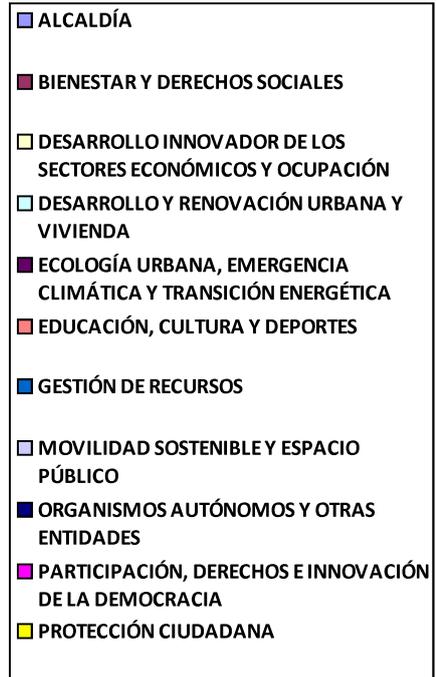
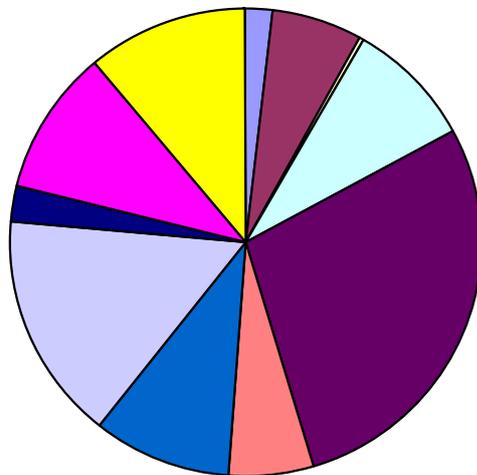
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero	664	589	75	65 (86,7%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	13	11	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	41	31	10	8 (80,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	59	43	16	15 (93,8%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	186	174	12	11 (91,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	39	34	5	5 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	63	57	6	5 (83,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	105	93	12	9 (75,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	67	59	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	74	72	2	1 (50,0%)
Total de Envíos	664	589	75	65 (86,7%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	5	5	0	0 (-)
HACIENDA	7	5	2	2 (100,0%)



INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	34	26	8	6 (75,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	13	12	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	45	30	15	14 (93,3%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
BIENESTAR ANIMAL	1	1	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	18	2	2 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	80	74	6	5 (83,3%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	77	74	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	12	10	2	2 (100,0%)
DEPORTES	6	5	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	13	11	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	6	5	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO	5	3	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	12	10	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	38	37	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	21	13	8	6 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	84	80	4	3 (75,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	49	46	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	8	6	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	10	7	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	74	72	2	1 (50,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	2	2	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	3	3	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	3	1	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	13	11	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				



SANIDAD Y CONSUMO	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
.....	11	11	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	23	15	8	6 (75,0%)
Subtotal de Área:	41	31	10	8 (80,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	13	12	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	30	19	11	11 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	1	2	1 (50,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	10	8	2	2 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	2	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	59	43	16	15 (93,8%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	1	1	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	18	2	2 (100,0%)
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	80	74	6	5 (83,3%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				



.....	1	1	0	0 (-)
JARDINERÍA SOSTENIBLE	76	73	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	186	174	12	11 (91,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	10	9	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	2	1	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	9	7	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	34	5	5 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	6	5	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
CONCEJALIA DE PERSONAL	3	3	0	0 (-)
PERSONAL	9	7	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	38	37	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	63	57	6	5 (83,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				



ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	13	8	5	5 (100,0%)
INSPECCIÓN MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	7	4	3	1 (33,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	84	80	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	105	93	12	9 (75,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA	2	0	2	1 (50,0%)
EMT-Incidencias	13	13	0	0 (-)
Subtotal de Área:	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
.....	1	1	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	48	45	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	7	5	2	2 (100,0%)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
CONCEJALIA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABI	3	3	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	6	3	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	67	59	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	74	72	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	74	72	2	1 (50,0%)

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
ALCALDÍA					
TESORERÍA	1	1	0	0	0

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

SANIDAD Y CONSUMO	2	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	6	0	0	0	2

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	1	5	5	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	1	0	0

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	1	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	2	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	4	1	0	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	1	0	0	0

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

CULTURA FESTIVA	0	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	0	0	0

GESTIÓN DE RECURSOS

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	2	0	3	0	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	1	0	0	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE	3	0	0	0	1

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

EMIVASA	1	0	0	0	1
---------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D



SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	2	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN	1	1	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	2	0	1	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	0	1	0	1
Total de Envíos	34	20	11	0	10

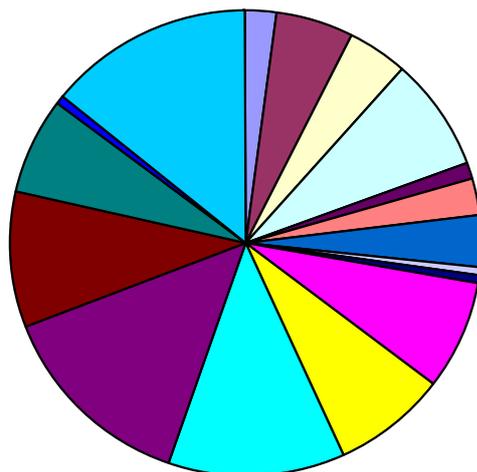
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	24	25	-4,00%
Atención Personal Municipal	53	38	39,47%
Contaminación acústica	45	38	18,42%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	80	31	158,06%
Distinto ámbito competencial	13	6	116,67%
Eventos	25	11	127,27%
Organismos autónomos	37	64	-42,19%
Otros	6	35	-82,86%
Política lingüística	5	5	0,00%
Señalización viaria	80	114	-29,82%
Servicios de jardinería	80	116	-31,03%
Servicios de limpieza en la vía pública	128	143	-10,49%
Servicios prestados en vía pública	144	161	-10,56%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	99	77	28,57%
Tramitación administrativa	70	36	94,44%
Tributación municipal y sanciones	5	6	-16,67%
Vía pública reparación de deficiencias	147	139	5,76%

Distribución temática



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



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Personal municipal	9

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	6
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	8
Información y Registro	1
Padrón	37

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	20
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	7
Casales falleros	2
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	2
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	6

Discrepancias con actuaciones municipales

Cheque Escolar	2
Cumplimiento de Ordenanzas	1
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	49
Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Empleo - demandas	1
Museos incidencias	2
Obras municipales	4
Obras no municipales	5



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	9
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	13
<u>Eventos</u>	
Conciertos	9
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	14
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	13
Fundación Deportiva Municipal	9
Junta Central Fallera	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	14
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	19
Carril bici	4
Estaciones Valenbisi	2
Semáforos	10
Señalización horizontal	19
Señalización vertical	20
Zona Azul	1
Zona naranja	5
<u>Servicios de jardinería</u>	



Parques y jardines deficiencias	55
Poda de árboles	25

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	20
Contenedores deficiente estado	12
Deficiente limpieza en la vía pública	44
Excrementos animales domésticos	7
Reciclaje de residuos	2
Recogida de enseres en la vía pública	7
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	14
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	16
Vehículos abandonados	6

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Indigentes	15
Mayor actuación por parte de Policía Local	100
Medidas contra excrementos animales domésticos	4
Plagas	15
Playas incidencias	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	15
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	9
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	8
Sede electrónica	3
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	21
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	37
Sugerencias sobre denominación de calles	2

Tramitación administrativa



Tardanza en actuación municipal 23

Tardanza en resolución de expedientes 47

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico 2

Multas 2

Tributos IVTM 1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado 19

Alumbrado 37

Bache en calzada 68

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano 13

Fuentes ornamentales 2

Supresión de barreras arquitectónicas 8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	55	60	-8,33%
02. L'Eixample	64	45	42,22%
03. Extramurs	64	66	-3,03%
04. Campanar	45	57	-21,05%
05. La Saïdia	32	44	-27,27%
06. El Pla del Real	27	57	-52,63%
07. L'Olivereta	37	67	-44,78%
08. Patraix	42	52	-19,23%
09. Jesús	32	41	-21,95%
10. Quatre Carreres	96	87	10,34%
11. Poblat Marítims	59	68	-13,24%
12. Camins al Grau	42	43	-2,33%
13. Algirós	37	29	27,59%
14. Benimaclet	33	27	22,22%
15. Rascanya	35	37	-5,41%
16. Benicalap	44	30	46,67%
17. Pobles del Nord	10	14	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	14	12	16,67%
19. Pobles del Sud	30	28	7,14%
20. Fora de València	3	0	#jDiv/0!
En Dependencias Municipales	111	27	311,11%
No consta distrito	129	154	-16,23%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	15



1.3. El Carme	17
1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	41
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	1
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	21
3.4. Arrancapins	35
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	6
4.4. Sant Pau	15
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	4
5.2. Morvedre	3
5.3. Trinitat	18
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	2
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	3
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13



7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	11
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	15
8.2. Sant Isidre	11
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	4
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	5
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	4
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	18
10.2. En Corts	28
10.3. Malilla	30
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	17
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	24
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	14
11.3. La Malva-rosa	12
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8



12.2. Albors	7
12.3. La Creu del Grau	7
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	17
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	14
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	11
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	24
14.2. Camí de Vera	9
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	40
16.2. Ciutat Fallera	4
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	2
17.6. Massarrojos	2
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	9
18.2. Beniferri	5
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	6



19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	3
19.5. El Palmar	4
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	1
19.8. Faitanar	8
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	3
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	111
No consta distrito	
No consta barrio	129