



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 1 AL 30 DE NOVIEMBRE 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 COMISI3N ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:**

### **Período del 1 al 30 de noviembre 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 1 al 30 de noviembre de 2022**, se han recibido un total de **1.330 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### **Comparativa con el ejercicio anterior (1/11/2021 a 30/11/2021).**

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 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 (1/11/2021 a 30/11/2021).

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 llamativa es el aumento de las llamadas de teléfono, principalmente por los problemas para conseguir cita previa para Padrón y la bajada en el Registro de entrada.

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

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de noviembre de al 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 noviembre, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos.

### **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 **263 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 113 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 110 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 31, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 4, la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2, la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 2 y la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 1.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **126 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 97 traslados y la Delegación de Espacio Público 29.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **116 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 **13 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 11 y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 2.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **8 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Planificación Y Gestión Urbana.

El **Área de Participación, Derechos e Innovación Democrática** con **7 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Información y Defensa de la Ciudadanía con 5 y la Delegación de Transparencia y Gobierno Abierto 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:

- Policía Local (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- EMIVASA (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Actividades (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Secretaría General (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Bienestar Social e Integración (ha contestado 9 de 11 solicitudes).
- Sociedad de la Información (ha contestado 4 de 5 solicitudes).
- Participación Ciudad. y Gobierno Abierto (ha contestado 0 de 2 solicitudes).
- Sanidad y Consumo (ha contestado 1 de 2 solicitudes).

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

Playas, Calidad Acústica y del Aire / Ciclo Integral del Agua/ Educación.



## **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 (235)**
- **Servicios Prestados en vía pública (177)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (167)**
- **Servicios de jardinería (128)**
- **Señalización viaria (114)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (106)**
- **Atención Personal Municipal (80)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (78)**
- **Organismo Autónomos (67)**
- **Contaminación Acústica (55)**

## **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.

Ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (123).**
- **Alumbrado (85).**
- **Parques y Jardines deficiencias (81).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (76).**
- **Bache en calzada (67).**
- **Padrón (57).**
- **Poda de árboles (47).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (47).**
- **Tardanza en Resolución de expedientes (34).**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (34).**

En este punto, llama la atención con respecto al período anterior el descenso del en el número de peticiones por Plagas (-60%), en peticiones de cambio de ubicación de contenedores (-49%), de Actividades molestias y denuncias (-48%), de la Deficiente limpieza en vía Pública (-30%), de Mayor actuación por parte de la Policía Local (-29%), y el aumento en las peticiones en Padrón (+63%) y en Alumbrado (+52%).



## **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 131 peticiones.**
- **Extramurs con 104 peticiones.**
- **L'Eixample con 99 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 75 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 75 peticiones.**
- **L'Olivereta con 72 peticiones.**
- **Camins al Grau con 68 peticiones.**
- **El Pla del Real con 66 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 81 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 49 peticiones.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 44 peticiones.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) con 42 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 38 peticiones.**
- **Mestalla (El Pla del Real) con 31 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	1.402
Agosto	1.292
Septiembre	1.710
Octubre	1.585
Noviembre	1.330

## **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 1/11/2022 al 30/11/2022.



**Fechas: 01/11/2022 - 30/11/2022**

**MES 11**

**Registradas por:**

APP	1638
WEB	2470

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	318
Ser. Jardineria - Res.APP	165
Ser. Jardineria - Desde Web	136
Ser. Jardineria - Res.Web	77
Ser. Movilidad - Desde APP	106
Ser. Movilidad - Res.APP	59
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	13
Ser. Sanidad - Desde APP	41
Ser. Sanidad - Res.APP	37
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	41
Ser. Alumbrado - Desde APP	299
Ser. Alumbrado - Res.APP	258
Ser. Alumbrado - Desde Web	125
Ser. Alumbrado - Res.Web	106
Ser. Limpieza - Desde APP	423
Ser. Limpieza - Res.APP	342
Ser. Limpieza - Desde Web	2124
Ser. Limpieza - Res.Web	2043
Por email - Desde APP	448
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	3
Teléfono 010 - Res.APP	0
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	1990
Recogida de enseres - Res.Web	1947

<b>Total</b>	<b>4108</b>
<b>Resueltas</b>	<b>3141</b>





# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/11/2022 al 30/11/2022

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	73	82	-10,98%
Sugerencia	1.193	1.091	9,35%
Síndic	54	66	-18,18%
Defensor	10	2	400,00%
Otras	0	0	-
<b>Total:</b>	<b>1.330</b>	<b>1.241</b>	<b>7,17%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

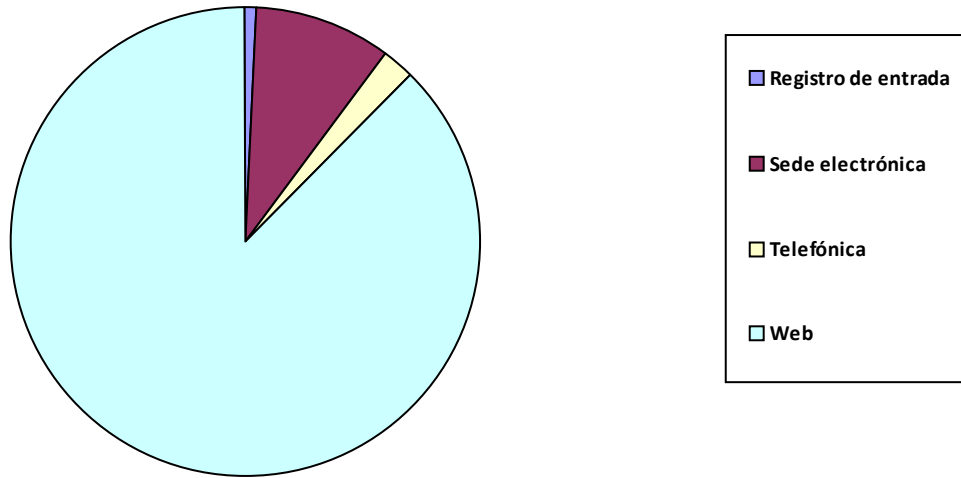
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	17	30	-43,33%
Recomendación/Sugerencia	12	11	9,09%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	25	25	0,00%
<b>Defensor</b>			
Inicio	1	1	0,00%
Recomendación/Sugerencia	2	1	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	7	0	-

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	10	39	-74,36%
Sede electrónica	127	113	12,39%
Telefónica	29	6	383,33%
Web	1.164	1.083	7,48%
<b>Total:</b>	<b>1.330</b>	<b>1.241</b>	<b>7,17%</b>



## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Noviembre ..... 1.330

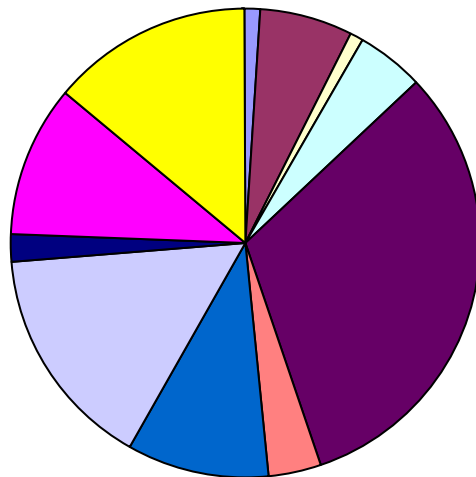
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Noviembre .....	839	798	41	31 (75,6%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	9	8	1	0 (0,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	55	42	13	10 (76,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	7	7	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	38	30	8	8 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	266	263	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	31	30	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	82	79	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	129	126	3	2 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	16	15	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	89	82	7	4 (57,1%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	117	116	1	0 (0,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>839</b>	<b>798</b>	<b>41</b>	<b>31 (75,6%)</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
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	2	1	1	0 (0,0%)
HACIENDA .....	7	7	0	0 (-)

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	3	3	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	6	4	2	1 (50,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	44	33	11	9 (81,8%)

**DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI**

COMERCIO .....	6	6	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	4	4	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	33	25	8	8 (100,0%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI**

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	6	4	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	32	31	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	113	113	0	0 (-)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	110	110	0	0 (-)

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	7	7	0	0 (-)
DEPORTES .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	11	11	0	0 (-)

**GESTIÓN DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	11	10	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	62	62	0	0 (-)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ESPACIO PÚBLICO .....	31	29	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	98	97	1	1 (100,0%)

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	16	15	1	0 (0,0%)
--------------------------------	----	----	---	----------

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

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	80	75	5	4 (80,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	4	4	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	5	3	2	0 (0,0%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	117	116	1	0 (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 .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	9	8	1	0 (0,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	2	2	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	6	4	2	1 (50,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	44	33	11	9 (81,8%)
Subtotal de Área:	55	42	13	10 (76,9%)

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

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	6	6	0	0 (-)
---------------------------------	---	---	---	-------

**PUEBLOS DE VALÈNCIA**

POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
--------------------------	---	---	---	-------

Subtotal de Àrea:	7	7	0	0 (-)
-------------------	---	---	---	-------

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA****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	20	12	8	8 (100,0%)
--	----	----	---	------------

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
------------------------------	---	---	---	-------

GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	1	0	0 (-)
-----------------------------------	---	---	---	-------

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	5	5	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

PLANEAMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
--------------------	---	---	---	-------

PROYECTOS URBANOS .....	2	2	0	0 (-)
-------------------------	---	---	---	-------

**VIVIENDA**

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

Subtotal de Àrea:	38	30	8	8 (100,0%)
-------------------	----	----	---	------------

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

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	6	4	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

**CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS**

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

**CICLO INTEGRAL DEL AGUA**

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	32	31	1	1 (100,0%)
-------------------------------	----	----	---	------------

**CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB**

DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

**EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA**

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI**

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	113	113	0	0 (-)
--	-----	-----	---	-------

**JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA**

JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	110	110	0	0 (-)
-----------------------------	-----	-----	---	-------



	Subtotal de Àrea:	266	263	3	3 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)	
<b>CULTURA FESTIVA</b>					
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)	
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)	
<b>DEPORTES</b>					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	1	0	0 (-)	
<b>EDUCACIÓN</b>					
EDUCACIÓN .....	7	6	1	1 (100,0%)	
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	5	5	0	0 (-)	
RECURSOS CULTURALES .....	6	6	0	0 (-)	
	Subtotal de Àrea:	31	30	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)	
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	4	2	2	2 (100,0%)	
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)	
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>					
PERSONAL .....	11	10	1	1 (100,0%)	
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	62	62	0	0 (-)	
	Subtotal de Àrea:	82	79	3	3 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	19	17	2	1 (50,0%)	
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	12	12	0	0 (-)	
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>					
CONCEJALIA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	1	1	0	0 (-)	
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	97	96	1	1 (100,0%)	
	Subtotal de Àrea:	129	126	3	2 (66,7%)



**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

.....	1	1	0	0 (-)
EMIVASA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidencias .....	14	14	0	0 (-)
Subtotal de Área:	16	15	1	0 (0,0%)

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

**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	80	75	5	4 (80,0%)
----------------------------------	----	----	---	-----------

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO**

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	4	2	2	0 (0,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)

Subtotal de Área:	89	82	7	4 (57,1%)
-------------------	----	----	---	-----------

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	117	116	1	0 (0,0%)
---------------------	-----	-----	---	----------

Subtotal de Área:	117	116	1	0 (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>					
SECRETARÍA GENERAL .....	0	0	0	0	1
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
SANIDAD Y CONSUMO .....	1	0	0	1	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	6	2	1	0	2
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	5	3	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	2	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	1	0	0	0	0



**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

EDUCACIÓN .....	1	0	0	0	0
-----------------	---	---	---	---	---

**GESTIÓN DE RECURSOS**

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	1	0	0	0
--------------------------------------	---	---	---	---	---

PERSONAL .....	0	1	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES .....	0	0	1	0	1
-------------------	---	---	---	---	---

MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	1	0	0	0
----------------------------	---	---	---	---	---

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

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

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

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	3	1	0	0	1
----------------------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	0	0	0	0	2
--	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	0	0	0	1	0
---------------------	---	---	---	---	---

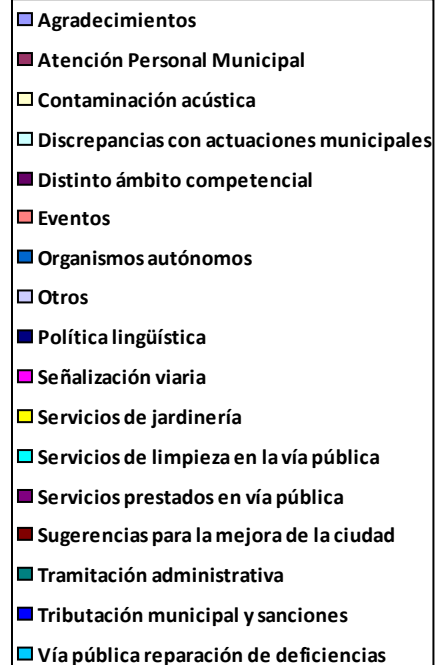
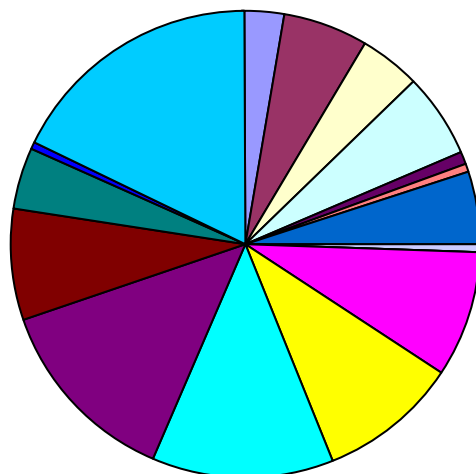
Total de Envíos	20	9	2	3	7
-----------------	----	---	---	---	---

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 .....	36	28	28,57%
Atención Personal Municipal .....	80	64	25,00%
Contaminación acústica .....	55	75	-26,67%
Covid-19 .....	0	7	-100,00%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	78	95	-17,89%
Distinto ámbito competencial .....	10	12	-16,67%
Eventos .....	8	7	14,29%
Organismos autónomos .....	67	59	13,56%
Otros .....	5	34	-85,29%
Política lingüística .....	1	3	-66,67%
Señalización viaria .....	114	149	-23,49%
Servicios de jardinería .....	128	101	26,73%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	167	166	,60%
Servicios prestados en vía pública .....	177	141	25,53%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	106	60	76,67%
Tramitación administrativa .....	53	36	47,22%
Tributación municipal y sanciones .....	10	19	-47,37%
Vía pública reparación de deficiencias .....	235	185	27,03%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	32
Felicitaciones por organización de eventos .....	1
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	2
Atención personal de Servicios Sociales .....	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	5
Información y Registro .....	8
Padrón .....	57

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	25
Aviones .....	1
Botellón .....	9
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	1
Eventos públicos .....	3
Mesas y sillas .....	3
Molestias servicios de limpieza .....	3
Obras privadas .....	1
Tráfico rodado .....	8

### Discrepancias con actuaciones municipales

Antenas .....	2
Bibliotecas .....	3
Cheque Escolar .....	2
Cumplimiento de Ordenanzas .....	8
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34
Empleo - demandas .....	2
Horarios atención al público .....	3



Obras municipales .....	2
Obras no municipales .....	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	5
Servicios Sociales .....	9
Subvenciones o ayudas .....	2

**Distinto ámbito competencial**

Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	9

**Eventos**

Carreras Populares .....	2
Conciertos .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	3
Fallas .....	1

**Organismos autónomos**

AUMSA .....	2
EMT-incidencias .....	15
Fundación Deportiva Municipal .....	20
Junta Central Fallera .....	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	27
Universidad Popular .....	1

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
--	---

**Política lingüística**

Castellano .....	1
------------------	---

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros .....	22
Carril bici .....	22
Estaciones Valenbisi .....	2
Semáforos .....	15



Señalización horizontal .....	23
Señalización vertical .....	16
Zona Azul .....	7
Zona naranja .....	7

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	81
Poda de árboles .....	47

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	26
Contenedores deficiente estado .....	14
Deficiente limpieza en la vía pública .....	76
Excrementos animales domésticos .....	8
Reciclaje de residuos .....	1
Recogida de enseres en la vía pública .....	7
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	4
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	19
Vehículos abandonados .....	12

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	3
Indigentes .....	22
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	123
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	3
Plagas .....	25
Playas incidencias .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	12
Ciclistas molestias .....	3
Demanda de parques y jardines .....	2
Desperfectos en patrimonio histórico .....	2
Página web .....	5
Sede electrónica .....	5



Sugerencias para la mejora de la circulación .....	21
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	47
Sugerencias sobre denominación de calles .....	7
WC públicos .....	2

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	19
Tardanza en resolución de expedientes .....	34

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico .....	1
Multas .....	2
Tributos IAE .....	1
Tributos IBI .....	3
Tributos IVTM .....	3

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	40
Alumbrado .....	85
Bache en calzada .....	67
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	29
Fuentes ornamentales .....	2
Supresión de barreras arquitectónicas .....	12



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	75	81	-7,41%
02. L'Eixample .....	99	56	76,79%
03. Extramurs .....	104	75	38,67%
04. Campanar .....	46	117	-60,68%
05. La Saïdia .....	38	63	-39,68%
06. El Pla del Real .....	66	67	-1,49%
07. L'Olivereta .....	72	77	-6,49%
08. Patraix .....	58	57	1,75%
09. Jesús .....	55	55	0,00%
10. Quatre Carreres .....	131	82	59,76%
11. Poblots Marítims .....	75	75	0,00%
12. Camins al Grau .....	68	58	17,24%
13. Algirós .....	60	73	-17,81%
14. Benimaclet .....	34	29	17,24%
15. Rascanya .....	34	35	-2,86%
16. Benicalap .....	38	45	-15,56%
17. Pobles del Nord .....	9	15	-40,00%
18. Pobles de l'Oest .....	14	16	-12,50%
19. Pobles del Sud .....	25	11	127,27%
En Dependencias Municipales .....	72	54	33,33%
No consta distrito .....	157	100	57,00%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	13
1.3. El Carme .....	12



1.4. El Pilar .....	11
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	81
2.2. El Pla del Remei .....	7
2.3. Gran Via .....	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	12
3.2. La Roqueta .....	16
3.3. La Petxina .....	27
3.4. Arrancapins .....	49
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	22
4.2. Les Tendetes .....	6
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	10
5.2. Morvedre .....	15
5.3. Trinitat .....	5
5.4. Tormos .....	3
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	11
6.2. Mestalla .....	31
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	19
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	42
7.2. Soternes .....	18





7.3. Tres Forques .....	10
7.4. La Font Santa .....	2
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	38
8.2. Sant Isidre .....	5
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	7
8.5. Favara .....	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	11
9.3. La Creu Coberta .....	5
9.4. Sant Marcel·lí .....	12
9.5. Camí Real .....	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	44
10.2. En Corts .....	28
10.3. Malilla .....	29
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	8
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	16
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	25
11.3. La Malva-rosa .....	20
11.4. Beteró .....	4
11.5. Natzaret .....	13
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	15
12.2. Albors .....	6



12.3. La Creu del Grau .....	17
12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	21
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	13
13.2. Ciutat Jardí .....	19
13.3. L'Amistat .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	15
13.5. La Carrasca .....	6
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	27
14.2. Camí de Vera .....	7
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	10
15.2. Torrefiel .....	19
15.3. Sant Llorenç .....	5
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	28
16.2. Ciutat Fallera .....	10
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.4. Cases de Bàrcena .....	1
17.6. Massarrojos .....	7
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	13
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	5
19.3. Pinedo .....	6
19.4. El Saler .....	3



19.6. El Perellonet .....	4
19.8. Faitanar .....	7
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales .....	72
No consta distrito	
No consta barrio .....	157