



**ACTA - COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I
RECLAMACIONS. OBSERVATORI DE CONTRACTACIÓ**

En este documento, de contener datos de carácter personal objeto de protección, éstos se encuentran omitidos -sustituidos por asteriscos (*)- en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679.

**SESSIÓ ORDINÀRIA COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I
RECLAMACIONS. OBSERVATORI DE CONTRACTACIÓ DEL DIA 15 DE FEBRER
DE 2021**

En la Sala de Junta de Govern Local de la Casa Consistorial la ciutat de València, sent les 14 hores del dia 15 de febrer de 2021, davall la presidència del Sr. Pere Sixte Fuset i Tortosa de manera presencial, es reünix en sessió ordinària corresponent al mes de gener la Comissió Permanent Especial de Suggestiments i Reclamacions, Observatori de Contractació, a la qual assistixen de manera presencial: el Sr. Emiliano García Domene, el Sr. Borja Jesús Sanjuán Roca, la Sra. M. José Ferrer San Segundo i la Sra. Marta Torrado de Castro i assistixen per videoconferència: la Sra. Luisa Notario Villanueva, el Sr. Sergi Campillo Fernández, la Sra. Rocío Gil Uncio i el Sr. Vicente Montañez Valenzuela, actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del ple.

Oberta la sessió per la presidència es va entrar en l'examen dels assumptes que figuren en l'orde del dia, i es van adoptant els acords següents:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



1	RESULTAT: APROVAT	
EXPEDIENT: O-05656-2021-000001-00		PROPOSTA NÚM.: 1
ASSUMPTE: Proposa autoritzar la participació a distància en la Comissió Permanent Especial de Suggeriment i Reclamacions. Observatori de Contractació, del dia 15 de febrer de 2021.		

ACORD

La Comissió ha acordat formular la proposta que a continuació s'expressa, aprovada per unanimitat dels Grups Municipals:

"FETS

Per Reial decret 926/2020 de 25 d'octubre, es declara un nou estat d'alarma per a evitar la propagació d'infeccions causades pel SARS-CoV2.

En data de 3 d'octubre la Secretaria General i del Ple comunica per nota interior als grups polítics municipals perquè la traslladen als regidors i regidores del seu grup, que ha d'entendre's aplicable l'article 46.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, que fa referència a les sessions de manera telemàtica en situacions de "força major, de greu risc col·lectiu o catàstrofes públiques", que de forma més àmplia i flexible que el Reglament Orgànic del Ple contempla la possibilitat de celebrar sessions a distància i prega que si algun d'ells pretén assistir telemàticament a una sessió d'un òrgan col·legiat municipal, ho indique a la Secretaria de l'òrgan del qual forma part.

En sessió de Junta de Portaveus de data 11 de gener de 2021, tenint en compte la situació actual de la pandèmia, es va comunicar per Alcaldia que les reunions dels òrgans municipals, com ara el Ple, la Junta de Govern Local o les comissions, es faran de forma telemàtica en la mesura dels possibles.

El Reglament orgànic del Ple recull la participació a distància per mitjans electrònics. S'exclouen els mitjans telefònics i de correu electrònic per a no oferir la suficient seguretat jurídica, atès que aquesta seguretat és l'element bàsic i nuclear de l'autorització.

El Servei de Tecnologies de la Informació i Comunicació establirà el mitjà electrònic que assegure la identitat dels regidors i regidores, el contingut de les seues manifestacions, el moment en què aquestes es produïsquen i la interactivitat i intercomunicació amb els membres del ple en temps real, així com la disponibilitat del mitjà durant la sessió.

FONAMENTS DE DRET

PRIMER. L'article 47 del Reglament orgànic del Ple estableix que el Ple de l'Ajuntament celebra les seues sessions de forma presencial, però que, no obstant això, podrà autoritzar la participació a distància en una o diverses sessions als qui el sol·licite per causa degudament justificada. Així mateix, assenyalava que s'han de poder complir les condicions de seguretat jurídica regulades en l'article 17 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



L'article 90.3 del mateix Reglament Orgànic disposa que les Comissions del Ple es regixen quant a la seua organització i funcionament pel propi Reglament i subsidiàriament per les mateixes que regulen el Ple.

SEGON. El nou apartat 3 de l'article 46 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local, introduït per la Disposició final segona del Reial decret-llei 11/2020, de 31 de març, estableix que en tot cas, quan concórreguen situacions excepcionals de força major, de greu risc col·lectiu, o catàstrofes públiques que impedisquen o dificulten de manera desproporcionada el normal funcionament del règim presencial de les sessions dels òrgans col·legiats de les Entitats Locals, aquests podran, celebrar sessions i adoptar acords a distància per mitjans electrònics i telemàtics.

TERCER. Nota informativa HN 408/20, de la Direcció General de l'Administració Local de la Generalitat, que ha d'entendre's aplicable l'article 46.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, que fa referència a les sessions de manera telemàtica en situacions de "força major, de greu risc col·lectiu o catàstrofes públiques" que de forma més àmplia i flexible que el Reglament Orgànic del Ple contempla la possibilitat de celebrar sessions a distància.

De conformitat amb els anteriors fets i fonaments de Dret, s'acorda:

Únic. Autoritzar la participació a distància dels membres de la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, Observatori de Contractació que ho sol·liciten, en la sessió de data 15 de febrer de 2021."

2	RESULTAT: APROVAT
ASSUMPTE: Aprovació, en el seu cas, de l'acta de la sessió anterior de data 11 de gener de 2021.	

Pregunta el president si algú membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 11 de gener de 2021, prèviament distribuïda amb la convocatòria. No hi ha cap observació i queda aprovada per unanimitat, d'acord amb allò que s'ha prescrit en l'article 91 del ROF.

3	RESULTAT: QUEDAR ASSABENTAT	
EXPEDIENT: E-00911-2021-000073-00		PROPOSTA NÚM.: 1
ASSUMPTE: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe anual 2020 de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.		

ACORD

La Comissió queda assabentada de la proposta i en conseqüència s'acorda donar compte al Ple de l'informe anual 2020 de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



"Vist el que estableix l'article 70 del Reglament de Transparència i Participació Ciutadana aprovat per Acord Plenari de 28 de setembre de 2012 amb la modificació aprovada per l'Acord Plenari de 24 d'abril de 2015 (B.O.P d'1/12/2015).

De conformitat amb els anteriors fets i fonaments de Dret, previ dictamen favorable de la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions. Observatori de Contractació, s'acorda:

Donar compte al Ple de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període 2020. S'adjunta documentació.

A més, el "Llistat de Peticions", on es conté una relació completa d'aquestes i la "Relació de suggeriments i recomanacions del Defensor del Poble i del Síndic de Greuges" rebudes durant l'any 2020, obra en l'expedient 911/2021/73 i s'acompanya com a document adjunt. De la documentació es donarà publicitat en la web municipal."

Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



INFORME ANUAL 2020

De la Comissió Permanent
Especial de Suggeriments i
Reclamacions



SESSIÓ ORDINÀRIA DE 15 DE FEBRER DE 2021

5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
SERVICI DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT
OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS
I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I
EL SÍNDIC DE GREUGES

INFORME ANUAL 2020

ÍNDEX:

1	INTRODUCCIÓ
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS
3	ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de Suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual¹ que, de ser aprovat per la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, haurà de sotmetre's a l'aprovació de l'Ajuntament Ple.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2020. Enguany ha sigut un any especialment difícil ja que la pandèmia ocasionada per la COVID-19 ens ha obligat a adaptar-nos a noves maneres de treballar. Malgrat les circumstàncies tan excepcionals, s'ha mantingut el ritme de treball amb la màxima normalitat possible així com l'atenció a la ciutadania mitjançant l'atenció telefònica, la gestió dels suggeriments rebuts des de la bústia de la ciutadania i per descomptat del rebut per la seu electrònica, en ser un dels pocs procediments que van quedar actius en aquesta. És meritori l'esforç realitzat pel personal de l'Oficina i de tots els serveis municipals per a tramitar i donar resposta a tots els suggeriments, queixes i reclamacions presentades. Respecte a l'any anterior s'ha mantingut el nombre de peticions comptabilitzades, incrementant-se lleugerament en un 1,22%.

En l'última setmana de maig es va crear un tema i un subtema relacionat amb la COVID19 en la base de dades de l'Oficina que van permetre reflectir les queixes que tenen relació amb el coronavirus. La creació del tema es va realitzar de manera que no afectara la sèrie històrica de temes, és a dir, afegint el tema COVID-19 de manera independent, no afectant la resta de temes, però sí que permetera relacionar-se amb qualsevol d'ells. L'anàlisi dels suggeriments, queixes i reclamacions relacionades amb el nou tema i subtema creat s'inclou en els últims informes mensuals elaborats.

Enguany i, amb la finalitat de millorar la informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, s'ha elaborat documentació addicional als informes que amb caràcter mensual es presenten a la Comissió. S'han elaborat

¹ Les dades s'obtenen del programa ACCES creat per a l'Oficina, on es graven manualment les dades dels expedients que es gestionen per PIAE i periòdicament es bolquen les dades obtingudes del programa LOTUS, amb el qual es gestiona els correus rebuts a través de la web municipal.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

gràfics que ofereixen la informació d'una manera més visual, aquests gràfics es realitzen de les reclamacions i suggeriments per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. A més, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte a fi que la informació arribe de la manera més clara i completa possible i aconseguir una major transparència en la gestió. A més, i amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora un full de càlcul en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet treballar amb documentació intel·ligent. Tota aquesta informació es publica en la pàgina web de l'Ajuntament amb l'informe del període perquè els ciutadans puguen accedir a ella.

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggeriments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Poble i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2020.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

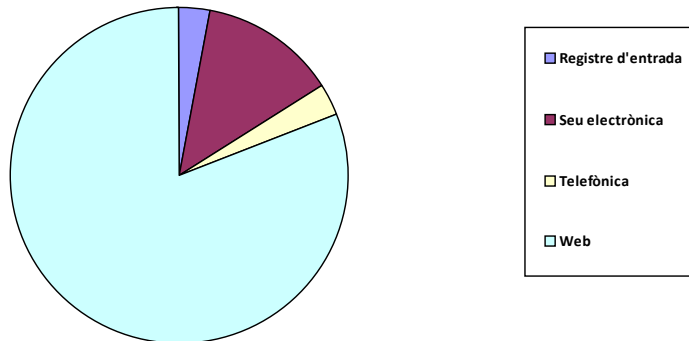
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	1.166	1.294	-9,89%
Suggestiment	11.047	10.926	1,11%
Síndic	818	633	29,23%
Defensor	66	57	15,79%
Altres	25	54	-53,70%
Total:	13.122	12.964	1,22%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	387	1.194	-67,59%
Seu electrònica	1.739	924	88,20%
Telefònica	403	370	8,92%
Web	10.593	10.476	1,12%
Total:	13.122	12.964	1,22%

Distribució per canal d'entrada



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3. Peticions del període per mesos

Gener	1.011
Febrer	1.440
Març	967
Abril	656
Maig	1.321
Juny	1.177
Juliol	1.074
Agost	948
Setembre	1.390
Octubre	1.141
Novembre	1.100
Desembre	897

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener	785	706	79	72 (91,1%)
Febrer	964	865	95	87 (91,6%)
Març	680	619	61	56 (91,8%)
Abril	441	379	62	56 (90,3%)
Maig	736	666	70	59 (84,3%)
Juny	867	813	54	49 (90,7%)
Juliol	689	624	64	58 (90,6%)
Agost	606	552	54	49 (90,7%)
Setembre	925	838	86	78 (90,7%)
Octubre	734	668	65	59 (90,8%)
Novembre	797	739	56	42 (75,0%)
Desembre	640	573	67	47 (70,1%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

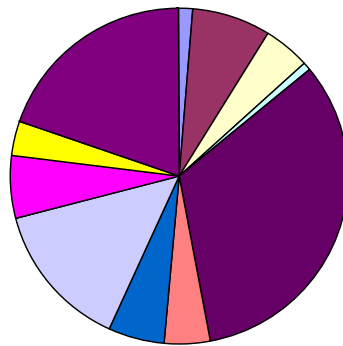


Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	127	92	35	32 (91,4%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	660	454	204	182 (89,2%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	385	306	79	75 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	90	82	8	8 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓ DE RECURSOS	473	430	43	38 (88,4%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	295	265	28	25 (89,3%)
PLE	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	1.737	1651	86	75 (87,2%)
Total d'Enviaments	8.864	8042	813	712 (87,6%)

Distribució per Àrees



- ALCALDIA
- BENESTAR I DRETS SOCIALS
- DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
- DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
- ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
- EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
- GESTIÓ DE RECURSOS
- MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
- NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
- ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
- PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
- PLE
- PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	42	32	10	9 (90,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



COORDINACIÓ JURIDICA	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA	72	50	22	20 (90,9%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	5	5	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS	5	4	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU	6	6	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT	5	3	2	2 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIS SOCIALS	569	384	184	164 (89,1%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRASTRUCTURA	89	85	4	3 (75,0%)
HABITATGE	12	11	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURES	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	237	177	60	58 (96,7%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	3	2	1	1 (100,0%)
COMERÇ	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	6	6	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
BENESTAR ANIMAL	3	3	0	0 (-)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	8	8	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA	1.515	1463	49	40 (81,6%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D'ESPACIS	1.057	1028	28	26 (92,9%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

PLATGES	6	3	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	145	140	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓ	41	37	4	4 (100,0%)
ESPORTS	83	68	15	13 (86,7%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	83	54	29	26 (89,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	50	50	0	0 (-)
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	37	27	10	9 (90,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	32	13	19	17 (89,5%)
PATRIMONI MUNICIPAL	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	334	323	11	9 (81,8%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	363	232	130	103 (79,2%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	890	856	34	29 (85,3%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	202	196	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	82	64	18	15 (83,3%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	11	5	5	5 (100,0%)
PLE				
PLE	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	4	2	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



PROTECCIÓ CIVIL 1 0 1 1 (100,0%)

7. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servici

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	8	4	4	4 (100,0%)
GABINET D'ALCALDIA	22	21	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	11	6	5	4 (80,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA				
FISCAL INGRESSOS	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	15	9	6	5 (83,3%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	18	15	3	2 (66,7%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	15	13	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	3	1	2	2 (100,0%)
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI	2	1	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	13	7	6	6 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	5	5	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	127	92	35	32 (91,4%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	6	6	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

JOVENTUT	5	3	2	2 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	568	383	184	164 (89,1%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	660	454	204	182 (89,2%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	89	85	4	3 (75,0%)
HABITATGE				
VIVENDA	12	11	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	9	5	4	4 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	71	45	26	25 (96,2%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	109	88	21	20 (95,2%)
PLANEJAMENT	18	12	6	6 (100,0%)
PROJECTES URBANS	18	18	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	385	306	79	75 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	3	2	1	1 (100,0%)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	51	49	2	2 (100,0%)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA				
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	90	82	8	8 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
BENESTAR ANIMAL				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	3	3	0	0 (-)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	8	8	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	1.515	1463	49	40 (81,6%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	1.044	1021	23	22 (95,7%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	13	7	5	4 (80,0%)
PLATGES				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	6	3	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
Subtotal d'Àrea	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	141	138	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	4	2	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	41	37	4	4 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	42	39	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	41	29	12	10 (83,3%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	4	2	2	2 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	62	35	27	24 (88,9%)
RECURSOS CULTURALS	17	17	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	50	50	0	0 (-)
CONTRACTACIÓ				
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	25	20	5	5 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	12	7	5	4 (80,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	5	1	4	4 (100,0%)
PERSONAL	27	12	15	13 (86,7%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	334	323	11	9 (81,8%)
Subtotal d'Àrea	473	430	43	38 (88,4%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	236	125	110	88 (80,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	127	107	20	15 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRASTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	890	856	34	29 (85,3%)
Subtotal d'Àrea	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	3	2	1	1 (100,0%)
EMIVASA	4	4	0	0 (-)
EMT-Incidències	518	512	6	5 (83,3%)
MARINA REIAL	11	11	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	202	196	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	82	64	18	15 (83,3%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	11	5	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	295	265	28	25 (89,3%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	7	2	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	4	2	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIVIL				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.737	1651	86	75 (87,2%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	3	1	0	0
GABINET D'ALCALDIA	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	3	1	0	0	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL	2	0	0	0	0
FISCAL INGRESSOS	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	4	1	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	0	0	1	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	0	1	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	0	0	2	0	0
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI	1	0	0	0	0
TRESORERIA	3	3	0	0	0
GABINET DE COMUNICACIONS	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	1	0	0	0	0
JOVENTUT	1	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM	9	4	2	0	2
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	75	32	57	0	20
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	1	0	0	1
VIVENDA	0	0	1	0	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	9	3	1	0	1
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	4	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	17	3	5	0	1
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	0	1	0	0	0
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	11	5	4	0	1
PLANEJAMENT	4	1	1	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0	0
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	0	1	0	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	4	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	0	0	0	0	1
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	1	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	3	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	13	9	18	0	9
JARDINERIA SOSTENIBLE	13	7	2	0	1
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	2	2	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	3	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	9	2	2	0	3
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	1	2	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	0	2	0	0
EDUCACIÓ	2	1	1	0	0
ESPORTS	1	0	2	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	2	0	8	0	2
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VAL	2	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	7	11	0	3
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	3	0	1
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	1	0	3	0	0
PERSONAL	8	4	1	0	2
PATRIMONI	3	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	5	1	3	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	27	14	47	0	22
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	11	3	1	0	5
MOBILITAT SOSTENIBLE	11	5	13	0	5
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	1	0	0
EMT-Incidències	2	2	1	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT



SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	1	3	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	9	5	1	0	3
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	2	1	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	3	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	23	19	30	0	11
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	2	0	0	0	0
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	326	154	232	0	101

Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

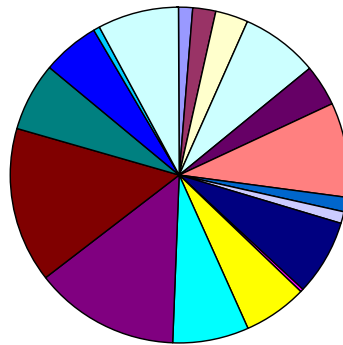


Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	171	217	-21,20%
Altres	299	261	14,56%
Atenció Personal Municipal	399	265	50,57%
Contaminació acústica	997	1.179	-15,44%
Covid-19	487	0	#iDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.202	918	30,94%
Distint àmbit competencial	202	99	104,04%
Esdeveniments	160	176	-9,09%
Organismes autònoms	936	1.110	-15,68%
Política lingüística	30	60	-50,00%
Senyalització viària	800	1.087	-26,40%
Servicis de jardineria	968	1.085	-10,78%
Servicis de neteja en la via pública	1.819	1.974	-7,85%
Servicis prestats en via pública	1.958	1.862	5,16%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	859	831	3,37%
Tramitació administrativa	741	599	23,71%
Tributació municipal i sancions	69	78	-11,54%
Via pública reparació de deficiències	1.023	1.154	-11,35%

Distribució temàtica



- Agraïments
- Altres
- Atenció Personal Municipal
- Contaminació acústica
- Covid-19
- Discrepàncies amb actuacions municipals
- Distint àmbit competencial
- Esdeveniments
- Organismes autònoms
- Política lingüística
- Senyalització viària
- Servicis de jardineria
- Servicis de neteja en la via pública
- Servicis prestats en via pública
- Suggeriments per a la millora de la ciutat
- Tramitació administrativa
- Tributació municipal i sancions
- Via pública reparació de deficiències

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	115
Felicitations per organització d'esdeveniments	2
Personal municipal	54

Altres

Altres	178
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	120

Atenció Personal Municipal

Altres	59
Atenció en biblioteques	15
Atenció personal de Servicis Socials	103
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	71
Gestió tributària	17
Informació i Registre	105
Padró	27

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	192
Aire condicionat particulars	20
Avions	11
Botellot	95
Casals fallers	27
Entre particulars veïnals	70
Esdeveniments públics	9
Molèsties servicis de neteja	43
Obres privades	22
Per Obres municipals	17
Taules i cadires	30
Trànsit de vehicles	461

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Covid-19	
Covid-19	487
Discrepàncies amb actuacions municipals	
Aigua incidències subministrament	31
Antenes	3
Biblioteques	26
Compliment d'ordenances	137
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	586
Disconformitat amb projectes urbanístics	147
Horaris atenció al públic	3
Museus incidències	3
Obres municipals	49
Obres no municipals	36
Ocupació - demandes	5
Oposicions	6
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	17
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	63
Servicis Socials	39
Subvencions o ajudes	45
Xec Escolar	6
Distint àmbit competencial	
Altra administració o institució	194
Civil o penal	8
Esdeveniments	
Carreres populars	5
Concerts	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	15
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	49
Falles	89
Organismes autònoms	
AUMSA	3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Consell Agrari Municipal	4
EMIVASA	2
EMT-incidències	525
Fundació Esportiva Municipal	186
Fundació Pacte per l'Ocupació	1
Junta Central Fallera	1
Marina Reial	6
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	198
Palau de la Música i Congressos	3
Universitat Popular	7
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	16
Valencià	14
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	104
Carril bici	109
Estacions Valenbisi	9
Semàfors	77
Senyalització horitzontal	231
Senyalització vertical	238
Zona blava	22
Zona taronja	10
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	529
Poda d'arbres	439
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	71
Contenidors canvi ubicació	340
Contenidors deficient estat	73
Deficient neteja en la via pública	521
Excrements animals domèstics	110

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Reciclatge de residus	107
Solars i edificis en deficient estat de neteja	157
Suggeriments per a la neteja en la via pública	339
Vehícles abandonats	101
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	84
Gorretes	51
Indigents	82
Major actuació per part de Policia Local	1.162
Mesures contra excrements animals domèstics	107
Plagues	387
Platges incidències	76
Valenbisi	9
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	113
Ciclistes molèsties	31
Demanda de parcs i jardins	92
Desperfectes en patrimoni històric	13
Lavabos públics	15
Pàgina web	47
Seu electrònica	14
Suggeriments concerts teatres falles etc	4
Suggeriments indeterminats	41
Suggeriments per a la millora de la circulació	151
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	319
Suggeriments sobre denominació de carrers	19
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	291
Tardança en resolució d'expedients	450
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	11

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Multes	12
Tributs IAE	4
Tributs IBI	28
Tributs IVTM	14
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	171
Clot en calçada	391
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	133
Enllumenat	255
Fonts ornamentals	13
Supressió de barreres arquitectòniques	60

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	757	624	21,31%
02. L'Eixample	565	773	-26,91%
03. Extramurs	773	795	-2,77%
04. Campanar	491	482	1,87%
05. La Saïdia	587	658	-10,79%
06. El Pla del Real	367	451	-18,63%
07. L'Olivereta	474	450	5,33%
08. Patraix	612	649	-5,70%
09. Jesús	620	562	10,32%
10. Quatre Carreres	949	905	4,86%
11. Pobles Marítims	812	782	3,84%
12. Camins al Grau	1.623	1.903	-14,71%
13. Algirós	463	485	-4,54%
14. Benimaclet	289	222	30,18%
15. Rascanya	481	486	-1,03%
16. Benicalap	574	495	15,96%
17. Pobles del Nord	57	46	23,91%
18. Pobles de l'Oest	95	118	-19,49%
19. Pobles del Sud	260	197	31,98%
20. Fora de València	3	2	50,00%
En Dependències Municipals	861	957	-10,03%
No hi consta districte	1.409	922	52,82%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	73
1.2. La Xerea	56

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.3. El Carme	136
1.4. El Pilar	93
1.5. El Mercat	100
1.6. Sant Francesc	299
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	371
2.2. El Pla del Remei	98
2.3. Gran Via	96
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	179
3.2. La Roqueta	89
3.3. La Petxina	183
3.4. Arrancapins	322
04. Campanar	
4.1. Campanar	179
4.2. Les Tendetes	67
4.3. El Calvari	65
4.4. Sant Pau	180
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	90
5.2. Morvedre	192
5.3. Trinitat	167
5.4. Tormos	56
5.5. Sant Antoni	82
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	96
6.2. Mestalla	179
6.3. Jaume Roig	67
6.4. Ciutat Universitària	25
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	243

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.2. Soternes	38
7.3. Tres Forques	106
7.4. La Font Santa	39
7.5. La Llum	48
08. Patraix	
8.1. Patraix	307
8.2. Sant Isidre	72
8.3. Vara de Quart	87
8.4. Safranar	91
8.5. Favara	55
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	181
9.3. La Creu Coberta	84
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	42
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	211
10.2. En Corts	129
10.3. Malilla	310
10.4. Fonteta de Sant Lluís	30
10.5. Na Rovella	79
10.6. La Punta	49
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	140
No hi consta barri	1
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	158
11.2. El Cabanyal-el Banyamelar	226
11.3. La Malva-rosa	230
11.4. Beteró	144
11.5. Natzaret	54

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	230
12.2. Albors	136
12.3. La Creu del Grau	1.025
12.4. Camí Fondo	74
12.5. Penya-roja	158
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	79
13.2. Ciutat Jardí	202
13.3. L'Amistat	52
13.4. La Bega Baixa	79
13.5. La Carrasca	51
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	229
14.2. Camí de Vera	60
15. Rascanya	
15.1. Orriols	163
15.2. Torrefiel	248
15.3. Sant Llorenç	70
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	516
16.2. Ciutat Fallera	58
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	6
17.3. Carpesa	5
17.6. Massarrojos	32
17.7. Borbotó	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	75
18.2. Beniferri	20

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	23
19.3. Pinedo	32
19.4. El Saler	42
19.5. El Palmar	19
19.6. El Perellonet	62
19.7. La Torre	45
19.8. Faitanar	34
20. Fora de València	
No hi consta barri	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	861
No hi consta districte	
No hi consta barri	1.409

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**2. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME
ESTADÍSTICA DE PETICIONS**

1. Taula de peticions segons tipus.

Per a permetre una millor comprensió de les dades que corresponen a l'informe anual se subratlla que en el concepte "peticions" es comptabilitzen els mails rebuts per la web a través de la bústia de la ciutadania (si es refereixen a temes diferents en un mateix correu es comptabilitzen tantes peticions com temes incloga), així com les instàncies rebudes per PIAE i tots i cadascun dels escrits que es reben del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble (iniciis, requeriments, recomanacions, tancaments...).

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments poden ser dels tipus següents:

- a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggestiments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- e) Unes altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

Comparativa amb l'exercici anterior:

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 01/01/2019 al 31/12/19

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPUS	ANY 2019	ANY 2020
QUEIXA	1.294	1.166
SUGGERIMENT	10.926	11.047
SÍNDIC	633	818
DEFENSOR	57	66
ALTRES	54	25
TOTAL	12.964	13.122

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un lleuger increment del 1,22%. El major increment l'experimenten els escrits rebuts del Síndic de Greuges que passen de 633 a 818, la qual cosa representa un increment del 29,23%.

2. Taula de peticions segons canal d'entrada.

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: per aquest pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- b) Seu electrònica: per aquesta també pot entrar qualsevol de les peticions de la Taula 1.
- c) Telefònica: per aquest canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i signatura.
- d) Web: per aquest canal poden entrar suggeriments.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa amb l'exercici anterior:

TIPUS	ANY 2019	ANY 2020
REGISTRE D'ENTRADA	1.194	387
SEU ELECTRÒNICA	924	1.739
TELEFÒNICA	370	403
WEB	10.476	10.593
TOTAL	12.964	13.122

És destacable l'important increment de peticions rebudes a través de la seu electrònica i la consegüent disminució de les quals es reben per registre d'entrada. La situació generada per la pandèmia ha motivat aquest increment.

3. Taula de peticions del període per mesos.

Els mesos de febrer i setembre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1.440 i 1.390 respectivament, i els de menor volum de peticions són abril i desembre amb 656 i 897 respectivament.

4. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per mesos.

En aquesta taula es distingeix entre els trasllats (s'informa del servei una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les sol·licituds d'informe (en aquest supòsit, s'exigeix la resposta del servei gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Serveis municipals

5. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per Àrea.

En aquestes taules s'ofereix el total d'enviaments que s'han fet distribuïdes per àrees de les quals es distingeixen entre les que només són trasllats i les que se'ls ha demanat informe. També exposa quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Entre les Àrees que han contestat el 100% de les peticions d'informe es troben:

- Desenvolupament Innovador dels Sectors Econòmics i Ocupació
- Ple

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Alcaldia
- Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge
- Educació, Cultura i Esports

La resta de les Àrees han contestat menys d'un 90% de les peticions. Es pot veure amb detall en la taula 5 de l'informe

6. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per àrees i delegació.

En aquestes taules s'ofereix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Entre els quals han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

Coordinació jurídica / Relacions amb els mitjans / Cooperació al Desenvolupament i Migració / Joventut / Agricultura i Alimentació Sostenible / Comerç / Formació i Ocupació / Pobles de València / Habitatge / Cicle Integral de l'Aigua / Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera / Platges / Cultura Festiva / Educació / Patrimoni Municipal / Informació i Defensa de la Ciutadania / Transparència i Govern Obert / Ple / Prevenció i Extinció d'Incendis / Protecció Civil

Entre el 90 i 99% de les peticions:

Alcaldia / Hisenda / Manteniment d'Infraestructures / Planificació i Gestió Urbana / Jardineria Sostenible i renaturalització / Control Administratiu

La resta de les delegacions han contestat menys d'un 90% de les peticions. Es pot veure amb detall en la taula 6 de l'informe

7. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per àrees, delegacions i serveis.

Serveis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

Coordinació Jurídica i Processos Electorals / Gabinet d'Alcaldia / Assessoria Jurídica Municipal / Fiscal Ingressos / Gestió tributària Específica-Activitats econòmiques / Gestió Tributària Integral / Inspecció Rendes i Tributs / Secretaria del Jurat Tributari / Tresoreria / Gabinet de Comunicacions / Cooperació al Desenvolupament i Migració

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

/ Joventut / Organisme Autònom Consell Agrari / Comerç i Proveïment / Formació i Ocupació / Pobles de València / Assessorament Urbanístic i Programació / Gestió del Centre Històric / Gestió Urbanística / Planejament / Habitatge / Cicle Integral de l'Aigua / Devesa-Albufera / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cultura Festiva / Organisme autònom Junta Central Fallera / Esports / Educació / Palau de la Música / Central del Procediment Sancionador / Oficina d'Optimització en la Gestió de Recursos / Patrimoni / AUMSA / Societat de la Informació / Transparència i Govern Obert / Ple / Departament de Bombers

La resta de serveis es poden veure amb detall en la taula 7 de l'informe

8. Taula de peticions per tema.

En aquesta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es refereixen a:

TEMA	Nº peticions
Serveis Prestats en la Via Pública	1.958
Serveis de Neteja en la Via Pública	1.819
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.202
Via pública reparació de deficiències	1.023
Contaminació acústica	997

9. Taula de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més ha preocupat la ciutadania durant aquest període han sigut:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SUBTEMA	Nº peticions
Major actuació per part de la Policia Local	1.162
Disconformitat amb les decisions preses pels serveis	586
Parcs i jardins deficiències	529
EMT-incidències	525
Deficient neteja en la via pública	521

10. Taula de peticions per districte.

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

DISTRICTE	Nº peticions
Camins al Grau	1.623
Quatre carreres	949
Poblats Marítims	812
Extramurs	774
Ciutat Vella	757

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

BARRI	Nº peticions
La Creu del Grau (Camins al Grau)	1.025
Benicalap (Benicalap)	516
Russafa (L'Eixample)	371
Arrancapins (Extramurs)	322
Malilla (Quatre Carreres)	310

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



INFORME ANUAL 2020

De la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SERVICIO DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO
OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES
Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y
EL SINDIC DE GREUGES

INFORME ANUAL 2020

ÍNDICE:

1	INTRODUCCIÓN.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.
3	ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de Sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual¹ que, de ser aprobado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, tendrá que someterse a la aprobación del Ayuntamiento Pleno.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2020. Este año ha sido un año especialmente difícil ya que la pandemia ocasionada por la COVID-19 nos ha obligado a adaptarnos a nuevas maneras de trabajar. A pesar de las circunstancias tan excepcionales, se ha mantenido el ritmo de trabajo con la máxima normalidad posible así como la atención a la ciudadanía mediante la atención telefónica, la gestión de los sugerencias recibidas desde la buzón de la ciudadanía y por supuesto del recibido por la sede electrónica, al ser uno de los pocos procedimientos que quedaron activos en la misma. Es meritorio el esfuerzo realizado por el personal de la Oficina y de todos los servicios municipales para tramitar y dar respuesta a todas las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas. Respecto al año anterior se ha mantenido el número de peticiones contabilizadas, incrementándose ligeramente en un 1,22%.

En la última semana de mayo se creó un tema y un subtema relacionado con la COVID19 en la base de datos de la Oficina que permitieron reflejar las quejas que tienen relación con el coronavirus. La creación del tema se realizó de forma que no afectara la serie histórica de temas, es decir, añadiendo el tema COVID-19 de manera independiente, no afectando el resto de temas, pero sí que permitiera relacionarse con cualquiera de ellos. El análisis de las sugerencias, quejas y reclamaciones relacionadas con el nuevo tema y subtema creado se incluye en los últimos informes mensuales elaborados.

Este año y, con el fin de mejorar la información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, se ha elaborado documentación adicional a los informes que con carácter mensual se presentan a la Comisión. Se han elaborado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, dichos

¹ Los datos se obtienen del programa ACCES creado para la Oficina, en donde se graban manualmente los datos de los expedientes que se gestionan por PIAE y periódicamente se vuelcan los datos obtenidos del programa LOTUS, con el que se gestiona los correos recibidos a través de la web municipal.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

gràfics se realitzen de las reclamaciones y sugerencias por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Además, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito con el objeto de que la información llegue de la manera más clara y completa posible y conseguir una mayor transparencia en la gestión. Además, y con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora una hoja de cálculo en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación inteligente. Toda esta información se publica en la página web junto con el informe del periodo para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Se incorporan al presente expediente un “Listado de Peticiones” en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una “Relación de Sugerencias y Recomendaciones” recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2020.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

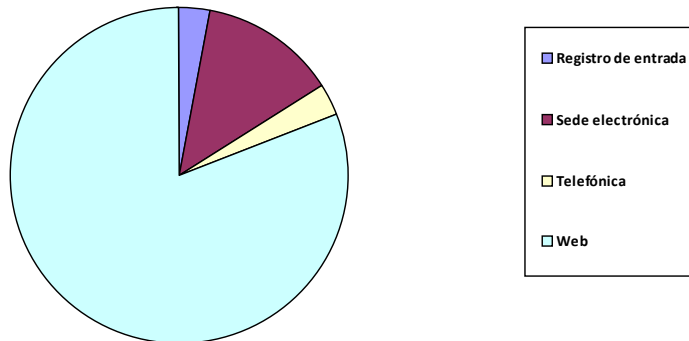
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	1.166	1.294	-9,89%
Sugerencia	11.047	10.926	1,11%
Síndic	818	633	29,23%
Defensor	66	57	15,79%
Otras	25	54	-53,70%
Total:	13.122	12.964	1,22%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	387	1.194	-67,59%
Sede electrónica	1.739	924	88,20%
Telefónica	403	370	8,92%
Web	10.593	10.476	1,12%
Total:	13.122	12.964	1,22%

Distribución por canal de entrada



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3. Peticiones del periodo por meses

Enero	1.011
Febrero	1.440
Marzo	967
Abril	656
Mayo	1.321
Junio	1.177
Julio	1.074
Agosto	948
Septiembre	1.390
Octubre	1.141
Noviembre	1.100
Diciembre	897

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	785	706	79	72 (91,1%)
Febrero	964	865	95	87 (91,6%)
Marzo	680	619	61	56 (91,8%)
Abril	441	379	62	56 (90,3%)
Mayo	736	666	70	59 (84,3%)
Junio	867	813	54	49 (90,7%)
Julio	689	624	64	58 (90,6%)
Agosto	606	552	54	49 (90,7%)
Septiembre	925	838	86	78 (90,7%)
Octubre	734	668	65	59 (90,8%)
Noviembre	797	739	56	42 (75,0%)
Diciembre	640	573	67	47 (70,1%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

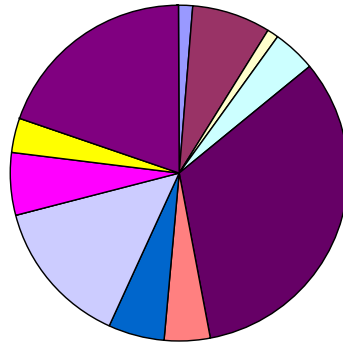


Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	127	92	35	32 (91,4%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	660	454	204	182 (89,2%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	90	82	8	8 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	385	306	79	75 (94,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓN DE RECURSOS	473	430	43	38 (88,4%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	295	265	28	25 (89,3%)
PLENO	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	1.737	1651	86	75 (87,2%)
Total de Envíos	8.864	8042	813	712 (87,6%)

Distribución por Áreas



- ALCALDÍA
- BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
- DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
- DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
- ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
- EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
- GESTIÓN DE RECURSOS
- MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
- NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
- ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
- PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
- PLENO
- PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	42	32	10	9 (90,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



COORDINACIÓN JURÍDICA	3	1	2	2 (100,0%)
HACIENDA	72	50	22	20 (90,9%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	5	5	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS	5	4	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	4	3	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	6	6	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD	5	3	2	2 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIOS SOCIALES	569	384	184	164 (89,1%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	3	2	1	1 (100,0%)
COMERCIO	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	89	85	4	3 (75,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	237	177	60	58 (96,7%)
VIVIENDA	12	11	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
BIENESTAR ANIMAL	3	3	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	1.515	1463	49	40 (81,6%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	1.057	1028	28	26 (92,9%)
PLAYAS	6	3	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	145	140	5	5 (100,0%)
DEPORTES	83	68	15	13 (86,7%)
EDUCACIÓN	41	37	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	83	54	29	26 (89,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	50	50	0	0 (-)
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	37	27	10	9 (90,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	32	13	19	17 (89,5%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	334	323	11	9 (81,8%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	363	232	130	103 (79,2%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	890	856	34	29 (85,3%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	202	196	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	82	64	18	15 (83,3%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	11	5	5	5 (100,0%)
PLENO				
PLENO	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	4	2	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



PROTECCIÓN CIVIL 1 0 1 1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	8	4	4	4 (100,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	22	21	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	11	6	5	4 (80,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	3	1	2	2 (100,0%)
HACIENDA				
FISCAL INGRESOS	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	15	9	6	5 (83,3%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	18	15	3	2 (66,7%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	15	13	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	3	1	2	2 (100,0%)
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	13	7	6	6 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	5	5	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	127	92	35	32 (91,4%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	6	6	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

JUVENTUD	5	3	2	2 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	568	383	184	164 (89,1%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	660	454	204	182 (89,2%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	3	2	1	1 (100,0%)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRESARIADO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRESARIADO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	5	4	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	90	82	8	8 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	89	85	4	3 (75,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	9	5	4	4 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	71	45	26	25 (96,2%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	109	88	21	20 (95,2%)
PLANEAMIENTO	18	12	6	6 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	18	18	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

VIVIENDA				
VIVIENDA	12	11	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	385	306	79	75 (94,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	3	3	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	1.515	1463	49	40 (81,6%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1.044	1021	23	22 (95,7%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	13	7	5	4 (80,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	6	3	3	3 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	141	138	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	4	2	2	2 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	42	39	3	3 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	41	29	12	10 (83,3%)
EDUCACIÓN				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

EDUCACIÓN	41	37	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	4	2	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	62	35	27	24 (88,9%)
RECURSOS CULTURALES	17	17	0	0 (-)
Subtotal de Área:	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	50	50	0	0 (-)
CONTRATACIÓN				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	25	20	5	5 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	12	7	5	4 (80,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	5	1	4	4 (100,0%)
PERSONAL	27	12	15	13 (86,7%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	334	323	11	9 (81,8%)
Subtotal de Área:	473	430	43	38 (88,4%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	236	125	110	88 (80,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	127	107	20	15 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	890	856	34	29 (85,3%)
Subtotal de Área:	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS				
OFICINAS VARIAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 9 de 24

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	2	1	1 (100,0%)
EMIVASA	4	4	0	0 (-)
EMT-Incidencias	518	512	6	5 (83,3%)
MARINA REAL	11	11	0	0 (-)
Subtotal de Área:	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	202	196	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	82	64	18	15 (83,3%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	11	5	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	295	265	28	25 (89,3%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	7	2	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	4	2	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIVIL				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1.737	1651	86	75 (87,2%)

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					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	3	1	0	0
GABINETE DE ALCALDÍA	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	3	1	0	0	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	2	0	0	0	0
FISCAL INGRESOS	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	1	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	0	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	1
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	0	1	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	0	0	2	0	0
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	0	0	0	0
TESORERÍA	3	3	0	0	0
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	1	0	0	0	0
JUVENTUD	1	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	9	4	2	0	2
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	75	32	57	0	20
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0	0
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	0	1	0	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	4	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	2	1	0	0	1
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	9	3	1	0	1
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	4	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	17	3	5	0	1
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	0	1	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	11	5	4	0	1
PLANEAMIENTO	4	1	1	0	0
VIVIENDA	0	0	1	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	9	2	2	0	3
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	0	0	0	0	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	1	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	3	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	13	9	18	0	9
JARDINERÍA SOSTENIBLE	13	7	2	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	2	2	0	1
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	3	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	2	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	2	0	0
DEPORTES	1	0	2	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	2	0	8	0	2
EDUCACIÓN	2	1	1	0	0
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈ	2	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	7	11	0	3
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	4	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	3	0	1
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	1	0	3	0	0
PERSONAL	8	4	1	0	2
PATRIMONIO	3	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	5	1	3	0	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	27	14	47	0	22
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	11	3	1	0	5
MOVILIDAD SOSTENIBLE	11	5	13	0	5
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	1	0	0
EMT-Incidencias	2	2	1	0	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT



SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	1	3	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	9	5	1	0	3
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	1	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	3	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	23	19	30	0	11
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	2	0	0	0	0
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	1	0	0	0	0
Total de Envíos	326	154	232	0	101

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

Signat electrònicament per:

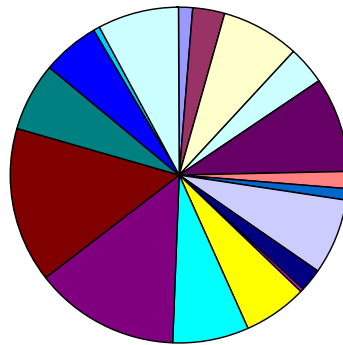
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	171	217	-21,20%
Atención Personal Municipal	399	265	50,57%
Contaminación acústica	997	1.179	-15,44%
Covid-19	487	0	#¡Div/0!
Discrepancias con actuaciones municipales	1.202	918	30,94%
Distinto ámbito competencial	202	99	104,04%
Eventos	160	176	-9,09%
Organismos autónomos	936	1.110	-15,68%
Otros	299	261	14,56%
Política lingüística	30	60	-50,00%
Señalización viaria	800	1.087	-26,40%
Servicios de jardinería	968	1.085	-10,78%
Servicios de limpieza en la vía pública	1.819	1.974	-7,85%
Servicios prestados en vía pública	1.958	1.862	5,16%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	859	831	3,37%
Tramitación administrativa	741	599	23,71%
Tributación municipal y sanciones	69	78	-11,54%
Vía pública reparación de deficiencias	1.023	1.154	-11,35%

Distribución temática



- Agradecimientos
- Atención Personal Municipal
- Contaminación acústica
- Covid-19
- 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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

9. Peticiones por tema y subtema

.....	2
<u>Agradecimientos</u>	
Agradecimientos	115
Felicitaciones por organización de eventos	2
Personal municipal	54
<u>Atención Personal Municipal</u>	
Atención en bibliotecas	15
Atención personal de Servicios Sociales	103
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	71
Gestión tributaria	17
Información y Registro	105
Otras	59
Padrón	27
<u>Contaminación acústica</u>	
Actividades molestias y denuncias	192
Aire Acondicionado particulares	20
Aviones	11
Botellón	95
Casales falleros	27
Entre particulares vecinales	70
Eventos públicos	9
Mesas y sillas	30
Molestias servicios de limpieza	43
Obras privadas	22
Por Obras municipales	17
Tráfico rodado	461
<u>Covid-19</u>	

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Covid-19	487
<u>Discrepancias con actuaciones municipales</u>	
Agua incidencias suministro	31
Antenas	3
Bibliotecas	26
Cheque Escolar	6
Cumplimiento de Ordenanzas	137
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	586
Disconformidad con proyectos urbanísticos	147
Empleo - demandas	5
Horarios atención al público	3
Museos incidencias	3
Obras municipales	49
Obras no municipales	36
Oposiciones	6
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	17
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	63
Servicios Sociales	39
Subvenciones o ayudas	45
<u>Distinto ámbito competencia</u>	
Civil o penal	8
Otra administración o institución	194
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	5
Conciertos	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	15
Eventos organizados por el Ayuntamiento	49
Fallas	89
<u>Organismos autónomos</u>	
AUMSA	3
Consell Agrari Municipal	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



EMIVASA	2
EMT-incidencias	525
Fundación Deportiva Municipal	186
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	1
Marina Real	6
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	198
Palau de la Música i Congressos	3
Universidad Popular	7
Otros	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	120
Otros	178
Toros	1
Política lingüística	
Castellano	16
Valenciano	14
Señalización viaria	
Bolardos y maceteros	104
Carril bici	109
Estaciones Valenbisi	9
Semáforos	77
Señalización horizontal	231
Señalización vertical	238
Zona Azul	22
Zona naranja	10
Servicios de jardinería	
Parques y jardines deficiencias	529
Poda de árboles	439
Servicios de limpieza en la vía pública	
Contenedores cambio de ubicación	340
Contenedores deficiente estado	73

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Deficiente limpieza en la vía pública	521
Excrementos animales domésticos	110
Reciclaje de residuos	107
Recogida de enseres en la vía pública	71
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	157
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	339
Vehículos abandonados	101
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	84
Gorrillas	51
Indigentes	82
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.162
Medidas contra excrementos animales domésticos	107
Plagas	387
Playas incidencias	76
Valenbisi	9
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	113
Ciclistas molestias	31
Demanda de parques y jardines	92
Desperfectos en patrimonio histórico	13
Página web	47
Sede electrónica	14
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	4
Sugerencias indeterminadas	41
Sugerencias para la mejora de la circulación	151
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	319
Sugerencias sobre denominación de calles	19
WC públicos	15
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	291

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Tardanza en resolución de expedientes	450
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	11
Multas	12
Tributos IAE	4
Tributos IBI	28
Tributos IVTM	14
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	171
Alumbrado	255
Bache en calzada	391
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	133
Fuentes ornamentales	13
Supresión de barreras arquitectónicas	60

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	757	624	21,31%
02. L'Eixample	565	773	-26,91%
03. Extramurs	773	795	-2,77%
04. Campanar	491	482	1,87%
05. La Saïdia	587	658	-10,79%
06. El Pla del Real	367	451	-18,63%
07. L'Olivetera	474	450	5,33%
08. Patraix	612	649	-5,70%
09. Jesús	620	562	10,32%
10. Quatre Carreres	949	905	4,86%
11. Poblat Marítims	812	782	3,84%
12. Camins al Grau	1.623	1.903	-14,71%
13. Algirós	463	485	-4,54%
14. Benimaclet	289	222	30,18%
15. Rascanya	481	486	-1,03%
16. Benicalap	574	495	15,96%
17. Pobles del Nord	57	46	23,91%
18. Pobles de l'Oest	95	118	-19,49%
19. Pobles del Sud	260	197	31,98%
20. Fora de València	3	2	50,00%
En Dependències Municipals	861	957	-10,03%
No hi consta districte	1.409	922	52,82%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	73
1.2. La Xerea	56

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.3. El Carme	136
1.4. El Pilar	93
1.5. El Mercat	100
1.6. Sant Francesc	299
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	371
2.2. El Pla del Remei	98
2.3. Gran Via	96
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	179
3.2. La Roqueta	89
3.3. La Petxina	183
3.4. Arrancapins	322
04. Campanar	
4.1. Campanar	179
4.2. Les Tendetes	67
4.3. El Calvari	65
4.4. Sant Pau	180
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	90
5.2. Morvedre	192
5.3. Trinitat	167
5.4. Tormos	56
5.5. Sant Antoni	82
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	96
6.2. Mestalla	179
6.3. Jaume Roig	67
6.4. Ciutat Universitària	25
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	243

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.2. Soternes	38
7.3. Tres Forques	106
7.4. La Font Santa	39
7.5. La Llum	48
08. Patraix	
8.1. Patraix	307
8.2. Sant Isidre	72
8.3. Vara de Quart	87
8.4. Safranar	91
8.5. Favara	55
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	181
9.3. La Creu Coberta	84
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	42
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	211
10.2. En Corts	129
10.3. Malilla	310
10.4. Fonteta de Sant Lluís	30
10.5. Na Rovella	79
10.6. La Punta	49
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	140
No hi consta barri	1
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	158
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	226
11.3. La Malva-rosa	230
11.4. Beteró	144
11.5. Natzaret	54

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	230
12.2. Albors	136
12.3. La Creu del Grau	1.025
12.4. Camí Fondo	74
12.5. Penya-roja	158
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	79
13.2. Ciutat Jardí	202
13.3. L'Amistat	52
13.4. La Bega Baixa	79
13.5. La Carrasca	51
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	229
14.2. Camí de Vera	60
15. Rascanya	
15.1. Orriols	163
15.2. Torrefiel	248
15.3. Sant Llorenç	70
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	516
16.2. Ciutat Fallera	58
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	6
17.3. Carpesa	5
17.6. Massarrojos	32
17.7. Borbotó	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	75
18.2. Beniferri	20

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	23
19.3. Pinedo	32
19.4. El Saler	42
19.5. El Palmar	19
19.6. El Perellonet	62
19.7. La Torre	45
19.8. Faitanar	34
20. Fora de València	
No hi consta barri	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	861
No hi consta districte	
No hi consta barri	1.409

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

1.Tabla de peticiones según tipo.

Para permitir una mejor comprensión de los datos que corresponden al informe anual se subraya que en el concepto “peticiones” se contabilizan los mails recibidos por la web a través del buzón de la ciudadanía (si se refieren a temas diferentes en un mismo correo se contabilizan tantas peticiones como temas incluya), así como las instancias recibidas por PIAE y todos y cada uno de los escritos que se reciben del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo (inicios, requerimientos, recomendaciones, cierres...).

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

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

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anterior se efectuó respecto al periodo siguiente: 01/01/2019 al 31/12/19

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPO	AÑO 2019	AÑO 2020
QUEJA	1.294	1.166
SUGERENCIA	10.926	11.047
SÍNDIC	633	818
DEFENSOR	57	66
OTRAS	54	25
TOTAL	12.964	13.122

Respecto al año anterior, se experimenta un ligero incremento del 1,22%. El mayor incremento lo experimentan los escritos recibidos del Síndic de Greuges que pasan de 633 a 818, lo que representa un incremento del 29,23%.

2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior.

b) Sede electrónica: por esta también puede entrar cualquier de las peticiones de la Tabla 1.

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa con el ejercicio anterior

TIPO	AÑO 2019	AÑO 2020
REGISTRO ENTRADA	1.194	387
SEDE ELECTRÓNICA	924	1.739
TELEFÓNICA	370	403
WEB	10.476	10.593
TOTAL	12.964	13.122

Es destacable el importante incremento de peticiones recibidas a través de la sede electrónica y la consiguiente disminución de las que se reciben por registro de entrada. La situación generada por la pandemia ha motivado dicho incremento.

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.

Los meses de febrero y septiembre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.440 y 1.390 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son abril y diciembre con 656 y 897 respectivamente.

4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa del servicio una determinada petición de actuación sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se les ha pedido informe. También expone cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Entre las Áreas que han contestado el 100% de las peticiones de informe se encuentran:

- Desarrollo Innovador de los Sectores Económicos y Empleo
- Pleno

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- Alcaldía
- Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda
- Educación, Cultura y Deportes

El resto de las Áreas han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 5 del informe

6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Entre los que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

Coordinación jurídica / Relaciones con los medios / Cooperación al Desarrollo y Migración / Juventud / Agricultura y Alimentación Sostenible / Comercio / Formación y Ocupación / Pueblos de València / Vivienda / Ciclo Integral del Agua / Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera / Playas / Cultura Festiva / Educación / Patrimonio Municipal / Información y Defensa de la Ciudadanía / Transparencia y Gobierno Abierto / Pleno / Prevención y Extinción de Incendios / Protección Civil

Entre el 90 y 99% de las peticiones:

Alcaldía / Hacienda / Mantenimiento de Infraestructuras / Planificación y Gestión Urbana / Jardinería Sostenible y Renaturalización / Control Administrativo

El resto de las delegaciones han contestado menos de un 90% de las peticiones. Se puede ver con detalle en la tabla 6 del informe

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

7. Taula de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

Coordinación Jurídica y Procesos Electorales / Gabinete de Alcaldía / Asesoría Jurídica Municipal / Fiscal Ingresos / Gestión tributaria Específica-Actividades económicas / Gestión Tributaria Integral / Inspección Rentas y Tributos / Secretaría del Jurado Tributario / Tesorería / Gabinete de Comunicaciones / Cooperación al Desarrollo y Migración / Juventud / Organismo Autónomo Consejo Agrario / Comercio y Abastecimiento / Formación y Ocupación / Pobles de València / Asesoramiento Urbanístico y Programación / Gestión del Centro Histórico / Gestión Urbanística / Planeamiento / Vivienda / Ciclo Integral del Agua / Devesa-Albufera / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Cultura Festiva / Organismo autónomo Junta Central Fallera / Deportes / Educación / Palau de la Música / Central del Procedimiento Sancionador / Oficina de Optimización en la Gestión de Recursos / Patrimonio / AUMSA / Sociedad de la Información / Transparencia y Gobierno Abierto / Pleno / Departamento de Bomberos

El resto de servicios se pueden ver con detalle en la tabla 7 del informe

8. Taula de peticiones por tema.

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

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

TEMA	Nº peticiones
Servicios Prestados en la Vía Pública	1.958
Servicios de Limpieza en la Vía Pública	1.819
Discrepancia con actuaciones municipales	1.202
Vía pública reparación de deficiencias	1.023
Contaminación acústica	997

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Taula de peticions per tema y subtema.

Se ha efectuat una desagregació per subtemes para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más ha preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

SUBTEMA	Nº peticiones
Mayor actuación por parte de la Policía Local	1.162
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios	586
Parques y jardines deficiencias	529
EMT-incidencias	525
Deficiente limpieza en la vía pública	521

10. Taula de peticions por distrito.

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

DISTRITO	Nº peticiones
Camins al Grau	1.623
Quatre carreres	949
Poblats Marítims	812
Extramurs	774
Ciutat Vella	757

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

BARRIO	Nº peticiones
La Creu del Grau (Camins al Grau)	1.025
Benicalap (Benicalap)	516
Russafa (L'Eixample)	371
Arrancapins (Extramurs)	322
Malilla (Quatre Carreres)	310

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: /xdZ p/cY Rgtb agsl weBP 6gBy mvU=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 14 hores i 5 minuts la presidència alça la sessió, de la qual s'estén la present acta que firma el Sr. President i que jo, el Secretari, certifique.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/03/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732