



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO DE 2020



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



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

Período del 16 de julio al 15 de agosto de 2020

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

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

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de julio al 15 de agosto de 2020**, se han recibido un total de **948 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al periodo: **16/06/20 al 15/07/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	22	8
SUGERENCIAS	976	865
QUEJAS SINDIC	74	67
QUEJAS DEFENSOR	4	6
OTROS	0	2

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/07/2019 a 15/08/2019.

La Tabla 1 recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2019, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos. Respecto a esta variación se aprecia una disminución importante en el número de quejas presentadas, no así en cuanto al resto de peticiones, en las que no se observa una variación significativa. En cuanto al número total de peticiones no hay tampoco una diferencia reseñable.



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

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

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

Comparativa con el informe del periodo anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al periodo: **16/06/20 al 15/07/20.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	1	2
Sede electrónica	100	82
Telefónica	43	32
Web	932	832

Durante el periodo que se informa se mantiene la disminución de las peticiones a través del registro de entrada habiéndose presentado únicamente 2 peticiones por esta vía, durante este tiempo para acceder al registro se exige cita previa. Se observa también una leve bajada de entradas por el resto de vías habiendo influido en ello las fechas estivales que son objeto de análisis.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/07/2019 a 15/08/2019.

La Tabla 2 recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. Destacando una disminución sustancial, a causa de la situación actual, de las registradas a través del Registro de Entrada. No obstante, en contraposición a lo anterior, se puede apreciar un aumento de las peticiones que han tenido entrada a través de la Sede Electrónica, lo que confirma la utilización mayor de esta vía por los ciudadanos.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de julio de 2020 y la primera de agosto de 2020 a los que se refiere el informe.



4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

Las mencionadas tablas (“Tabla 4 Envíos a Servicios y contestaciones por meses” y “Tabla 5 Envíos a Servicios y contestaciones por Área”) ofrecen información de los siguientes aspectos:

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

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

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

El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética ha recibido un total de **203** traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 102 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 73 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 26.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **141** traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido los mismos traslados.

Igualmente, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **72** traslados, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 49 traslados y la Delegación de Espacio Público con 23 traslados.

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

El Área de Bienestar y Derechos Sociales, con **13** peticiones de informe, siendo 12 de ellos de la Delegación de Servicios Sociales y 1 de la Delegación de Juventud.

El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público, con **13** peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 10 peticiones y la de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 3 peticiones.



Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda con 5 peticiones de informe, dentro de ella la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con la totalidad de las mismas.

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

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

- Gestión de Emisiones y Recaudación.
- Juventud.
- Asesoramiento Urbanístico y Programación.
- Disciplina Urbanística.
- Gestión Urbanística.
- Licencias Urbanísticas y Obras de Edificación
- Planeamiento
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos
- Jardinería Sostenible
- Playas, Calidad Acústica y del Aire

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

- Gestión de Emisiones y Recaudación.
- Asesoramiento Urbanístico y Programación.
- Licencias Urbanísticas y Obras de Edificación
- Playas, Calidad Acústica y del Aire.

Los Servicios que menos solicitudes de informe han contestado (**entre 0% y 25%**) son los siguientes:

- Gestión Tributaria Específica Catastral.
- Tesorería.
- Organismo Autónomo Fundación Deportiva.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos.
- Organismos Autónomos-EMT.

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

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

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



- Servicios prestados en la vía pública (145).
- Servicios de limpieza en vía pública (126).
- Covid 19 (84)
- Contaminación Acústica (80).
- Servicios de Jardinería (77).
- Vía Pública reparación de deficiencias (74).
- Disconformidad con actuaciones municipales (66).
- Organismos Autónomos (61).

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- Mayor actuación por parte de la Policía Local (88)
- Covid 19 (84)
- Parque y jardines deficiencias (44)

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

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

Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- Quatre Carreres con 103 peticiones.
- Camins al Grau con 102 peticiones
- Poblat Marítims con 77 peticiones.
- Ciutat Vella con 66 peticiones.
- Campanar con 56 peticiones.
- Algirós con 44 peticiones.

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:



- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 68 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 36 peticiones.
- Sant Pau (Campanar) con 31 peticiones.
- El Carme (Ciutat Vella) con 27 peticiones
- El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 27 peticiones.
- Ciutat Jardí (Algirós) con 27 peticiones
- Mont Oliver (Quatre Carreres) con 26 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones.

TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero	1010
Febrero	1437
Marzo	965
Abril	651
Mayo.....	1320
Junio.....	1175
Julio.....	1073

ESPECIAL REFERENCIA A LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES RELACIONADAS CON EL COVID 19

En este periodo, en cuanto a las peticiones de la ciudadanía relacionadas con el COVID-19, el sistema dispone de tema y subtema relacionado con el COVID 19, por lo cual se ha podido filtrar la información relacionada con el mismo de manera automatizada, por ello, y en cumplimiento de lo previsto en el “Informe Especial de Actuaciones relacionadas con el COVID 19” de fecha 15 de junio de 2020, en el presente informe realizamos un análisis especial de estas sugerencias, quejas y reclamaciones.

En el periodo analizado que abarca del 16/07/2020 al 15/08/2020 se han presentado un total de **84** sugerencias en las que el tema es el COVID 19.

Del total de las sugerencias se puede realizar el siguiente análisis en cuanto a los Servicios Municipales a los que han afectado, en la tabla aparecen más de 84 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:



Departamento	Cantidad
POLICIA LOCAL	56
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC	9
NO COMPETÈNCIA DE L'AJUNTAMENT	9
SANITAT I CONSUM	5
ACCIÓ CULTURAL	2
PLATGES QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	2
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	2
EMT-Incidències	2
EDUCACIÓ	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	1
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	1
TOTAL	97

La mayoría de las sugerencias presentadas se refieren a la necesidad de una mayor actuación por parte de la Policía Local para controlar uso de mascarilla, evitar botellones y velar por el cumplimiento de medidas de seguridad.



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

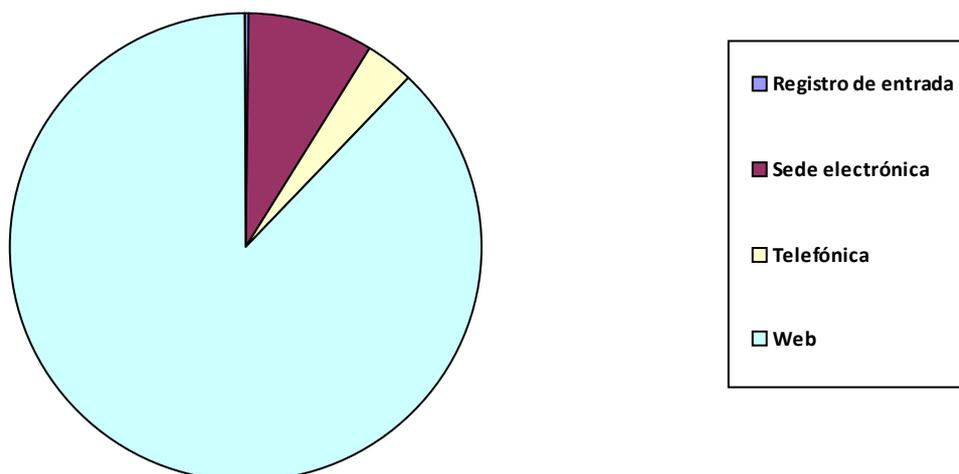
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	8	90	-91,11%
Sugerencia	865	858	,82%
Síndic	67	49	36,73%
Defensor	6	6	0,00%
Otras	2	2	0,00%
Total:	948	1.005	-5,67%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	2	98	-97,96%
Sede electrónica	82	54	51,85%
Telefónica	32	33	-3,03%
Web	832	820	1,46%
Total:	948	1.005	-5,67%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Julio	519
Agosto	429

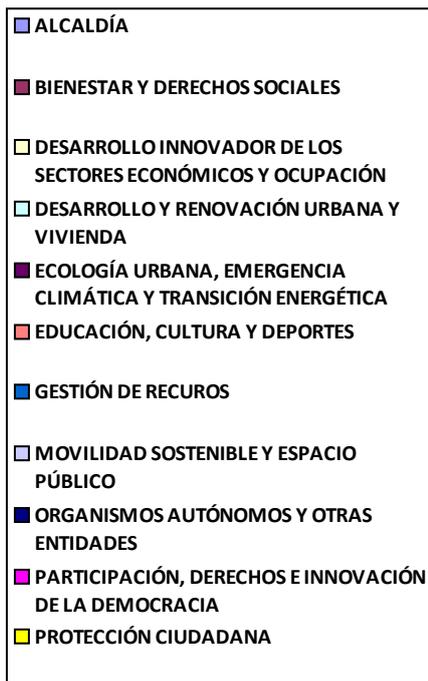
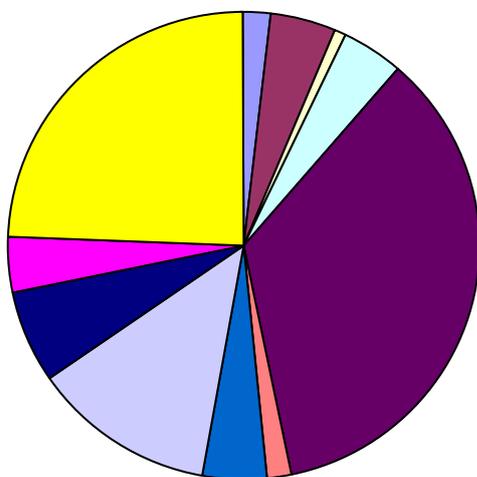
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	311	283	27	18 (66,7%)
Agosto	264	247	17	8 (47,1%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	11	8	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	25	12	13	7 (53,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	24	19	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	203	200	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	10	8	2	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS	25	24	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	72	58	13	8 (61,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	37	36	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	22	22	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA	141	138	3	2 (66,7%)
Total de Envíos	575	530	44	26 (59,1%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	3	3	0	0 (-)
HACIENDA	8	5	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				



JUVENTUD	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	24	12	12	6 (50,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	13	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	26	26	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	102	101	1	1 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	73	72	1	1 (100,0%)
PLAYAS	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	1	1	0	0 (-)
DEPORTES	1	0	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	3	2	1	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	22	21	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	23	12	10	7 (70,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	49	46	3	1 (33,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	37	36	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				



INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	5	5	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	141	138	3	2 (66,7%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	3	3	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	5	4	1	0 (0,0%)
TESORERÍA	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	11	8	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	24	12	12	6 (50,0%)
Subtotal de Área:	25	12	13	7 (53,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	1	1	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	6	6	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)



DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	0	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	10	9	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	24	19	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	26	26	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	102	101	1	1 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	73	72	1	1 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	203	200	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	0	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	1	1	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	8	2	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL				



PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	25	24	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	16	7	8	6 (75,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	7	5	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	49	46	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	72	58	13	8 (61,5%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	35	34	1	0 (0,0%)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	36	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	22	22	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	141	138	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	141	138	3	2 (66,7%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	0	0	0	1
TESORERÍA	0	0	0	0	1

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

JUVENTUD	0	1	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	1	1	0	6
--------------------------------------	---	---	---	---	---

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
--------------------------------------	---	---	---	---	---

DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓN URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
---------------------------	---	---	---	---	---

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

PLANEAMIENTO	0	1	0	0	0
--------------------	---	---	---	---	---

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	1	0	0
---------------------------------------	---	---	---	---	---

JARDINERÍA SOSTENIBLE	0	0	1	0	0
-----------------------------	---	---	---	---	---

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	0	1
------------------------------------	---	---	---	---	---

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---

GESTIÓN DE RECUROS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1
---------------------------------------	---	---	---	---	---

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	1	0	5	0	2
-------------------	---	---	---	---	---

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---

MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	0	0	0	2
----------------------------	---	---	---	---	---

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

EMT-Incidencias	0	0	0	0	1
-----------------------	---	---	---	---	---

PROTECCIÓN CIUDADANA

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

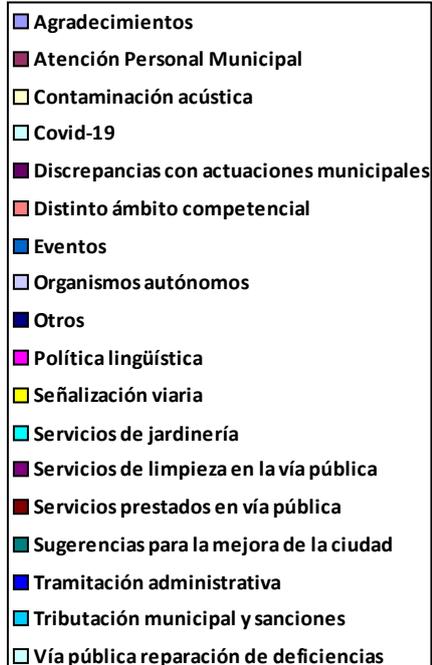
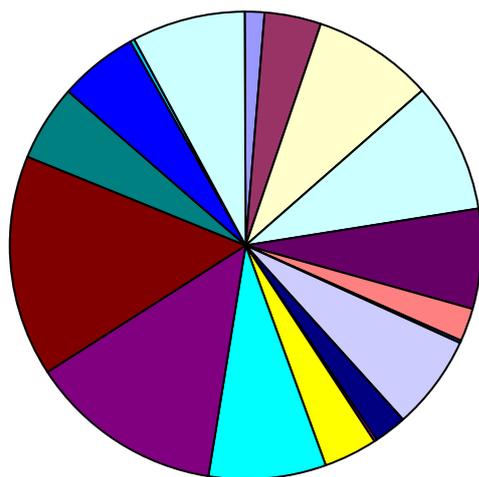
Total de Envíos	12	4	10	0	18
-----------------	----	---	----	---	----

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

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments	14	15	-6,67%
Altres	21	17	23,53%
Atenció Personal Municipal	35	16	118,75%
Contaminació acústica	80	93	-13,98%
Covid-19	84	0	#¡Div/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	66	64	3,13%
Distint àmbit competencial	22	4	450,00%
Esdeveniments	2	4	-50,00%
Organismes autònoms	61	78	-21,79%
Política lingüística	2	4	-50,00%
Senyalització viària	34	78	-56,41%
Servicis de jardineria	77	106	-27,36%
Servicis de neteja en la via pública	126	169	-25,44%
Servicis prestats en via pública	145	165	-12,12%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	48	57	-15,79%
Tramitació administrativa	53	59	-10,17%
Tributació municipal i sancions	3	4	-25,00%
Via pública reparació de deficiències	74	72	2,78%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	11
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	5
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	10
Información y Registro	4
Otras	9
Padrón	7

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	20
Aviones	4
Botellón	21
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	1
Molestias servicios de limpieza	1
Obras privadas	2
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	29

Covid-19

Covid-19	84
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	4
Bibliotecas	3
Cumplimiento de Ordenanzas	8
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	24
Disconformidad con proyectos urbanísticos	8
Empleo - demandas	1
Obras municipales	6



Obras no municipales	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	5
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	21
<u>Eventos</u>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
<u>Organismos autónomos</u>	
Consell Agrari Municipal	2
EMT-incidencias	34
Fundación Deportiva Municipal	15
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	7
Palau de la Música i Congressos	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	16
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	6
Carril bici	2
Semáforos	4
Señalización horizontal	10
Señalización vertical	11
Zona Azul	1
<u>Servicios de jardinería</u>	



Parques y jardines deficiencias	44
Poda de árboles	33

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	22
Contenedores deficiente estado	11
Deficiente limpieza en la vía pública	31
Excrementos animales domésticos	3
Reciclaje de residuos	4
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	25
Vehículos abandonados	11

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	4
Gorrillas	3
Indigentes	4
Mayor actuación por parte de Policía Local	88
Medidas contra excrementos animales domésticos	4
Plagas	30
Playas incidencias	12

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	6
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	4
Página web	4
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	11
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	18
Sugerencias sobre denominación de calles	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	25
---------------------------------------	----



Tardanza en resolución de expedientes	28
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	10
Alumbrado	18
Bache en calzada	25
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	13
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	6



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	66	46	43,48%
02. L'Eixample	23	53	-56,60%
03. Extramurs	43	65	-33,85%
04. Campanar	56	85	-34,12%
05. La Saïdia	41	41	0,00%
06. El Pla del Real	14	33	-57,58%
07. L'Olivereta	36	34	5,88%
08. Patraix	40	27	48,15%
09. Jesús	33	33	0,00%
10. Quatre Carreres	103	71	45,07%
11. Poblats Marítims	77	69	11,59%
12. Camins al Grau	102	140	-27,14%
13. Algirós	44	27	62,96%
14. Benimaclet	22	12	83,33%
15. Rascanya	35	30	16,67%
16. Benicalap	29	55	-47,27%
17. Pobles del Nord	3	1	200,00%
18. Pobles de l'Oest	5	4	25,00%
19. Pobles del Sud	32	33	-3,03%
En Dependències Municipals	50	69	-27,54%
No hi consta districte	94	77	22,08%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	27



1.4. El Pilar	1
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	14
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	15
2.2. El Pla del Remei	6
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	11
3.4. Arrancapins	21
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	3
4.4. Sant Pau	31
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	15
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	4
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	20
7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	8



7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	12
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	26
10.2. En Corts	10
10.3. Malilla	36
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	11
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	27
11.3. La Malva-rosa	22
11.4. Beteró	12
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10
12.2. Albors	5
12.3. La Creu del Grau	68



12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	15
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	27
13.3. L'Amistat	3
13.5. La Carrasca	8
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	12
15.2. Torrefiel	20
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	4
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	6
19.3. Pinedo	5
19.4. El Saler	9
19.5. El Palmar	3
19.6. El Perellonet	6
19.7. La Torre	3
En Dependències Municipals	



En Dependències Municipals	50
No hi consta districte	
No hi consta barri	94