



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE ABRIL DE 2023



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



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

Período del 1 al 30 de abril de 2023

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

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

En el periodo **del 1 al 30 de abril de 2023**, se han recibido un total de **1.153 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/4/2022 a 30/4/2022).

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

El número total de peticiones no experimenta un incremento muy significativo, sí se produce una ligera disminución de las sugerencias presentadas y un importante incremento de las quejas respecto al mismo periodo del año anterior, aumentando en un 166%, pasando de 99 a 264.

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

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

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



Comparativa con el ejercicio anterior (1/4/2022 a 30/4/2022).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. La variación más llamativa es el aumento de las quejas presentadas por Registro de Entrada y por Sede Electrónica, en parecida proporción.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de abril de 2023 a los que se refiere el informe.

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

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de abril, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se han realizado 880 traslados y 51 peticiones de informe.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece información de los siguientes aspectos:

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

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

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

El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética ha recibido un total de **323 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 163 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 129 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 25, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 5 y la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 1.



Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **112 traslados**, siendo todos ellos de la Delegación de Policía Local.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **108 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 84 traslados y la Delegación de Espacio Público 24.

También, cabe destacar el **Área de Desarrollo y Renovación urbana y vivienda** con **100 traslados**, dentro de ella la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 73 traslados y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 27 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética, con **13 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 8 peticiones, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 3 peticiones y la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 2.

El Área de Desarrollo y Renovación urbana y vivienda con **9 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 8 peticiones y la Delegación de Vivienda ha recibido 1 solicitud.

El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público, con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 4, y la Delegación de Espacio Público con 4 peticiones.

El Área de Protección ciudadana, con **7 peticiones de informe**, siendo todas las peticiones de la Delegación de Policía Local.

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

Todos los Servicios han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- **Gestión Sostenible y Residuos Urbanos** (ha contestado 6 de 8 solicitudes).

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

Sanidad y Consumo / Vivienda / Patrimonio / Arquitectura y SCT / Sociedad de la Información.



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

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

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

- **Servicios de limpieza en vía pública (206)**
- **Servicios Prestados en vía pública (153)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (136)**
- **Servicios de jardinería (124)**
- **Señalización viaria (88)**
- **Tramitación Administrativa (82)**
- **Atención Personal Municipal (76) (Incluye 51 referidas a la tardanza en Padrón)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (63)**

El incremento más llamativo respecto al mismo periodo del año anterior, se produce en las quejas relacionadas con la “tramitación administrativa” que se incrementan en un 164,52%, pasando de 31 a 82.

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 (109).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (100).**
- **Parques y Jardines deficiencias (99).**
- **Bache en calzada (57).**
- **Padrón (51)**
- **Tardanza en resolución de expedientes (44)**
- **Tardanza en actuación municipal (38)**
- **Contenedores cambio de ubicación (38)**
- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (36).**



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:

- **Ciutat Vella con 92 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 92 peticiones.**
- **Extramurs con 92 peticiones.**
- **Patraix con 63 peticiones.**
- **El Plà del Real con 59 peticiones.**
- **L'Eixample con 58 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 58 peticiones.**
- **Camins al Grau con 54 peticiones.**
- **L'Olivereta con 54 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:

- **Arrancapins (Extramurs) con 45 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 42 peticiones.**
- **Malilla (Quatre carreres) con 40 peticiones.**
- **Petxina (Extramurs) con 38 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 35 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 33 peticiones.**

ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe "Estadísticas de Peticiones" se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2023 son:

Enero	1.146
Febrero	1.065
Marzo	1.218
Abril	1.153

Incorporamos a continuación, en cumplimiento del acuerdo adoptado por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de fecha 3 de mayo de 2021, la tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y *AppValència* correspondientes al período 1/4/2023 a 30/4/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Registradas por:

APP	1239
WEB	2340

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	237
Ser. Jardineria - Res.APP	136
Ser. Jardineria - Desde Web	109
Ser. Jardineria - Res.Web	76
Ser. Movilidad - Desde APP	91
Ser. Movilidad - Res.APP	35
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	10
Ser. Sanidad - Desde APP	59
Ser. Sanidad - Res.APP	55
Ser. Sanidad - Desde Web	33
Ser. Sanidad - Res.Web	32
Ser. Alumbrado - Desde APP	111
Ser. Alumbrado - Res.APP	107
Ser. Alumbrado - Desde Web	27
Ser. Alumbrado - Res.Web	26
Ser. Limpieza - Desde APP	408
Ser. Limpieza - Res.APP	324
Ser. Limpieza - Desde Web	2137
Ser. Limpieza - Res.Web	1377
Por email - Desde APP	331
Por email - Desde Web	9
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	2011
Recogida de enseres - Res.Web	1267

Total	3579
Resueltas	2178



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/04/2023 al 30/04/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	264	99	166,67%
Sugerencia	842	918	-8,28%
Síndic	38	29	31,03%
Defensor	7	4	75,00%
Otras	2	2	0,00%
Total:	1.153	1.052	9,60%

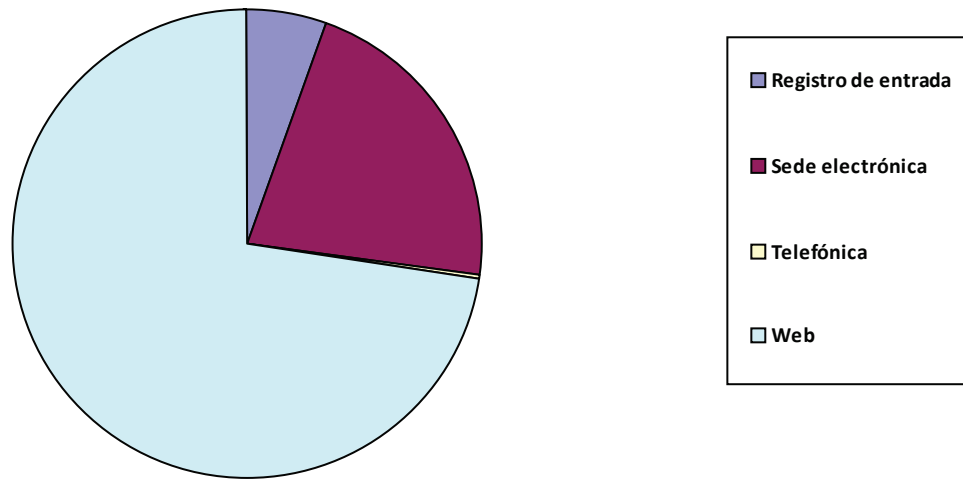
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	10	9	11,11%
Recomendación/Sugerencia	7	7	0,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	21	13	61,54%
Defensor			
Inicio	1	4	-75,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	6	0	-

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	63	27	133,33%
Sede electrónica	252	110	129,09%
Telefónica	1	12	-91,67%
Web	837	903	-7,31%
Total:	1.153	1.052	9,60%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Abril 1.153

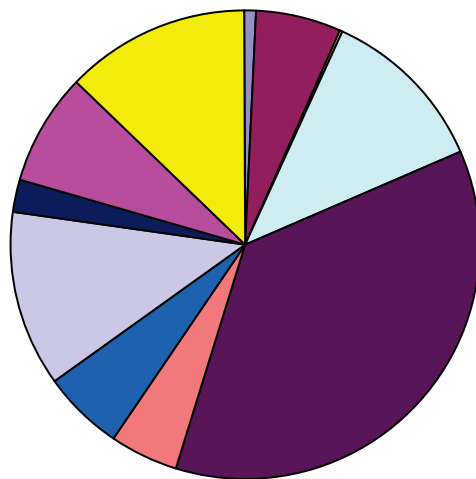
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	931	880	51	49 (96,1%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	7	6	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	56	52	4	4 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	109	100	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	336	323	13	11 (84,6%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	44	42	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	50	46	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	116	108	8	8 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	19	18	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	73	71	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	119	112	7	7 (100,0%)
Total de Envíos	931	880	51	49 (96,1%)

Distribución por Áreas



ALCALDÍA
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
GESTIÓN DE RECURSOS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	1	1	0	0 (-)
HACIENDA	6	5	1	1 (100,0%)


BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

JUVENTUD	3	3	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	22	21	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	31	28	3	3 (100,0%)

DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI

COMERCIO	2	2	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	73	73	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	35	27	8	8 (100,0%)
VIVIENDA	1	0	1	1 (100,0%)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	25	25	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	171	163	8	6 (75,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	132	129	3	3 (100,0%)

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
DEPORTES	17	17	0	0 (-)
EDUCACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	10	9	1	1 (100,0%)

GESTIÓN DE RECURSOS

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	11	10	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	27	26	1	1 (100,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO	28	24	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	88	84	4	4 (100,0%)


ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	19	18	1	1 (100,0%)
--------------------------------	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	59	58	1	1 (100,0%)
--	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	5	5	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	9	8	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	119	112	7	7 (100,0%)
---------------------	-----	-----	---	------------

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
--	-------	-----------	----------	----------

ALCALDÍA
ALCALDÍA

GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

HACIENDA

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	1	0	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

TESORERÍA	3	3	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	7	6	1	1 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
JUVENTUD

JUVENTUD	3	3	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE

SANIDAD Y CONSUMO	22	21	1	1 (100,0%)
-------------------------	----	----	---	------------

SERVICIOS SOCIALES

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	24	21	3	3 (100,0%)
--------------------------------------	----	----	---	------------

CONCEJALÍA SERV. SOCIALES, VIVIENDA, PATRIMO	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	3	3	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	56	52	4	4 (100,0%)
-------------------	----	----	---	------------

DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO
COMERCIO

COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
---------------------------------	---	---	---	-------



Subtotal de Àrea: 2 2 0 0 (-)

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI 73 73 0 0 (-)

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA 19 11 8 8 (100,0%)

DISCIPLINA URBANÍSTICA 2 2 0 0 (-)

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN 9 9 0 0 (-)

PROYECTOS URBANOS 5 5 0 0 (-)

VIVIENDA

VIVIENDA 1 0 1 1 (100,0%)

Subtotal de Àrea: 109 100 9 9 (100,0%)

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

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI 7 5 2 2 (100,0%)

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA 25 25 0 0 (-)

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA 1 1 0 0 (-)

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L 171 163 8 6 (75,0%)

JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA CIUDAD

JARDINERÍA SOSTENIBLE 111 108 3 3 (100,0%)

ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI 21 21 0 0 (-)

Subtotal de Àrea: 336 323 13 11 (84,6%)

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
ACCIÓN CULTURAL

ACCIÓN CULTURAL 2 2 0 0 (-)

CULTURA FESTIVA

CULTURA FESTIVA 7 7 0 0 (-)

ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER 2 2 0 0 (-)

DEPORTES

ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA 17 17 0 0 (-)

EDUCACIÓN



EDUCACIÓN	6	5	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
ORGANISMO AUTÓNOMO PALAU DE LA MÚSICA, CO	1	1	0	0 (-)
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	44	42	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	8	7	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	3	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
CONCEJALÍA DE PERSONAL	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	27	26	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	50	46	4	4 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	14	10	4	4 (100,0%)
CONCEJALÍA ESPACIO PÚBLICO	3	3	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
CONCEJALÍA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE	87	83	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	116	108	8	8 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	16	15	1	1 (100,0%)



Subtotal de Àrea:	19	18	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
CONC. HACIENDA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE CI	2	2	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	57	56	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN	4	4	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	1	1	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
CONCEJALÍA DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABI	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	73	71	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	119	112	7	7 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	119	112	7	7 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	0	1	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	0	1	2	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	0	6	2	0	0
VIVIENDA	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	1	0	1	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	3	1	2	0	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	0	1	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					



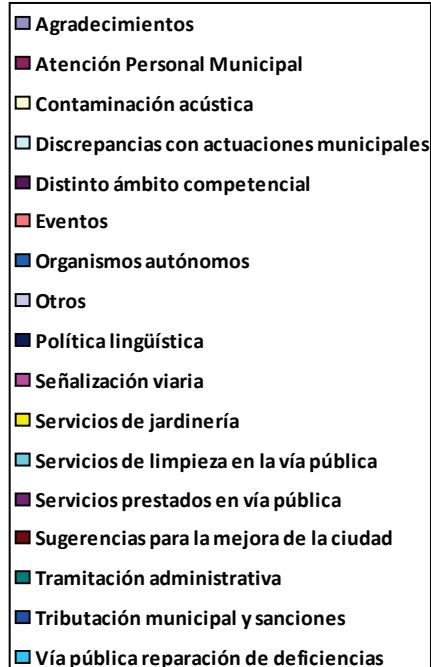
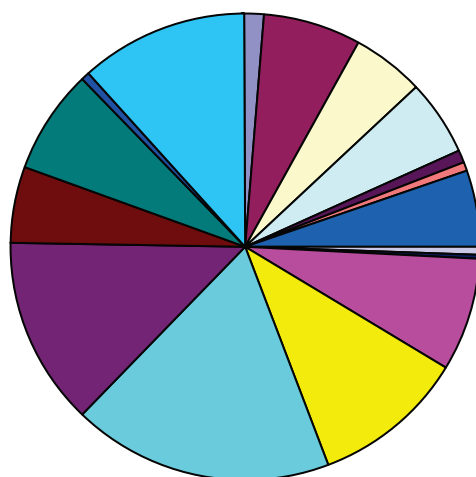
EDUCACIÓN	0	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	1	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	0	1	0	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0
PATRIMONIO	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	1	3	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	2	1	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	0	0	1	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABI	0	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	0	6	0	0
Total de Envíos	13	16	20	0	2

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

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	17	29	-41,38%
Atención Personal Municipal	76	45	68,89%
Contaminación acústica	56	34	64,71%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	63	79	-20,25%
Distinto ámbito competencial	8	6	33,33%
Eventos	6	4	50,00%
Organismos autónomos	61	56	8,93%
Otros	9	34	-73,53%
Política lingüística	2	1	100,00%
Señalización viaria	88	81	8,64%
Servicios de jardinería	124	129	-3,88%
Servicios de limpieza en la vía pública	206	125	64,80%
Servicios prestados en vía pública	153	131	16,79%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	61	82	-25,61%
Tramitación administrativa	82	31	164,52%
Tributación municipal y sanciones	5	15	-66,67%
Vía pública reparación de deficiencias	136	170	-20,00%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	10
Personal municipal	7

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	7
Centros deportivos	1
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	7
Gestión tributaria	1
Información y Registro	4
Museos	2
Padrón	51

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	29
Aire Acondicionado particulares	2
Botellón	5
Entre particulares vecinales	4
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	9
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	4

Discrepancias con actuaciones municipales

Antenas	1
Bibliotecas	1
Cheque Escolar	2
Cumplimiento de Ordenanzas	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	36
Disconformidad con proyectos urbanísticos	7



Obras municipales	4
Obras no municipales	3
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	2
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	1

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	8
---	---

Eventos

Conciertos	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	2

Organismos autónomos

AUMSA	1
EMT-incidencias	18
Fundación Deportiva Municipal	15
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	25
Universidad Popular	2

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	5

Política lingüística

Valenciano	2
------------------	---

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	19
Carril bici	15
Estaciones Valenbisi	5
Semáforos	4
Señalización horizontal	26
Señalización vertical	10
Zona Azul	6



Zona naranja	3
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	99
Poda de árboles	25
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	38
Contenedores deficiente estado	8
Deficiente limpieza en la vía pública	100
Excrementos animales domésticos	4
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	12
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	29
Vehículos abandonados	9
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	3
Gorrillas	5
Indigentes	10
Mayor actuación por parte de Policía Local	109
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	22
Playas incidencias	2
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	9
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	3
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	1
Sede electrónica	2
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	17
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	21



WC públics	3
------------------	---

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	38
---------------------------------------	----

Tardanza en resolución de expedientes	44
---	----

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
-------------------------------	---

Multas	4
--------------	---

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	18
----------------------	----

Alumbrado	25
-----------------	----

Bache en calzada	57
------------------------	----

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	25
--	----

Fuentes ornamentales	1
----------------------------	---

Supresión de barreras arquitectónicas	10
---	----



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	92	73	26,03%
02. L'Eixample	58	63	-7,94%
03. Extramurs	92	66	39,39%
04. Campanar	41	37	10,81%
05. La Saïdia	46	54	-14,81%
06. El Pla del Real	59	39	51,28%
07. L'Olivereta	54	73	-26,03%
08. Patraix	63	53	18,87%
09. Jesús	35	48	-27,08%
10. Quatre Carreres	92	55	67,27%
11. Poblots Marítims	58	53	9,43%
12. Camins al Grau	54	45	20,00%
13. Algirós	48	27	77,78%
14. Benimaclet	36	29	24,14%
15. Rascanya	36	31	16,13%
16. Benicalap	22	35	-37,14%
17. Pobles del Nord	10	14	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	10	8	25,00%
19. Pobles del Sud	24	22	9,09%
En Dependencias Municipales	134	51	162,75%
No consta distrito	89	176	-49,43%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	14
1.2. La Xerea	22
1.3. El Carme	13



1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	18
1.6. Sant Francesc	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	42
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	3
3.3. La Petxina	38
3.4. Arrancapins	45
04. Campanar	
4.1. Campanar	22
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	12
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	14
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	19
6.2. Mestalla	27
6.3. Jaume Roig	9
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	15
7.2. Soternes	3



7.3. Tres Forques	31
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	35
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	14
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	25
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	40
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	15
11.3. La Malva-rosa	26
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	9



12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	17
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	22
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	14
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	33
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	16
15.3. Sant Llorenç	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	15
16.2. Ciutat Fallera	7
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	7
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1



19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	8
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	6
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	134
No consta distrito	
No consta barrio	89