



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE JUNIO 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 junio 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 junio de 2023**, se han recibido un total de **1.094 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/6/2022 a 30/6/2022).

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

El número de peticiones disminuye considerablemente respecto al periodo anterior, de 1.552 en el periodo anterior a 1.094 en el periodo actual. El mes de mayo se han celebrado las elecciones municipales.

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 (1/6/2022 a 30/6/2022).

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.

Al haber un descenso del número total de quejas y sugerencias, se aprecia un descenso de las quejas presentadas a través de la sede electrónica y de la web.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de junio 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 junio, 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 ha realizado 1.060 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 **344 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 144 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 137 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 46, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 14, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 1, la Delegación de Bienestar Animal 1 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **161 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 125 traslados y la Delegación de Espacio Público 36.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **148 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 147 traslados y la Delegación de Prevención y extinción de incendios 1.

También, cabe destacar el **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda** con **123 traslados**, dentro de ella la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 81 traslados, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 32 traslados, la Delegación de Gestión de Obras de Infraestructura ha recibido 6 traslados y la Delegación de Vivienda ha recibido 4 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 Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **12 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 7, la Delegación de Vivienda 3, la Delegación de Gestión de Obras de Infraestructura ha recibido 1 petición y la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 1.

El **Área de Gestión de Recursos**, con **8 peticiones de informe**, de la Delegación de Organización y Gestión de Personas 5, la Delegación de Control Administrativo 2 y la Delegación de Patrimonio Municipal 1.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 3, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 3 y la Delegación de Bienestar animal ha recibido 1 petición.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **6 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 2 peticiones.

El **Área de Protección Ciudadana** con **6 peticiones de informe**, siendo todas ellas 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:

- Policía Local (ha contestado 5 de 6 solicitudes).



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

Bienestar Social e Integración /
Coordinación de Obras Públicas y Mantenimiento /
Vivienda /
Salud y Consumo Responsable /
Gestión Sostenible de Residuos Urbanos /
Oficina de Responsabilidad Patrimonial /
Salud Laboral y Prevención De Riesgos /

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 Prestados en vía pública (161)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (146)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (132)**
- **Servicios de jardinería (97)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (92)**
- **Señalización viaria (89)**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (78)**
- **Tramitación administrativa (66)**
- **Contaminación Acústica (59)**

Lo más llamativo de esta tabla es que, al haberse reducido el número total de peticiones, se reduce el número de peticiones por todos los temas salvo el de **“Tramitación Administrativa”**, que sigue, como en los periodos anteriores, incrementándose de manera considerable.

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 (95).
- Parques y Jardines deficiencias (65).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (52).
- Bache en calzada (51).
- Deficiente limpieza en la vía pública (41).
- Plagas (39).
- Tardanza en resolución de expedientes (38).
- Alcantarillado (38).

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 92 peticiones.
- Poblats Marítims con 88 peticiones.
- Patraix con 60 peticiones.
- Jesús con 58 peticiones
- Ciutat Vella con 55 peticiones.
- Extramurs con 54 peticiones.
- Benicalap con 52 peticiones.
- El Plà del Real con 51 peticiones.
- Campanar con 50 peticiones.

Al haberse incrementado las quejas por “Tramitación Administrativa”, se incrementan considerablemente las que constan en “Dependencias Municipales”



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:

- **Malilla (Quatre carreres) con 52 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 51 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 33 peticiones.**
- **Mestalla (El Pla del Real) con 33 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) con 32 peticiones.**
- **Sant Pau (Campanar) con 27 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 25 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
Mayo	1.527
Junio	1.095

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 1/6/2023 a 30/6/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Junio

Registradas por:

APP	1377
WEB	2356

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	213
Ser. Jardineria - Res.APP	131
Ser. Jardineria - Desde Web	80
Ser. Jardineria - Res.Web	45
Ser. Movilidad - Desde APP	83
Ser. Movilidad - Res.APP	63
Ser. Movilidad - Desde Web	23
Ser. Movilidad - Res.Web	19
Ser. Sanidad - Desde APP	106
Ser. Sanidad - Res.APP	104
Ser. Sanidad - Desde Web	76
Ser. Sanidad - Res.Web	73
Ser. Alumbrado - Desde APP	101
Ser. Alumbrado - Res.APP	97
Ser. Alumbrado - Desde Web	29
Ser. Alumbrado - Res.Web	27
Ser. Limpieza - Desde APP	498
Ser. Limpieza - Res.APP	382
Ser. Limpieza - Desde Web	2126
Ser. Limpieza - Res.Web	1521
Por email - Desde APP	375
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	1
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	2001
Recogida de enseres - Res.Web	1418

Total	3733
Resueltas	2462



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/06/2023 al 30/06/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	193	264	-26,89%
Sugerencia	853	1.247	-31,60%
Síndic	36	33	9,09%
Defensor	8	6	33,33%
Otras	4	2	100,00%
Total:	1.094	1.552	-29,51%

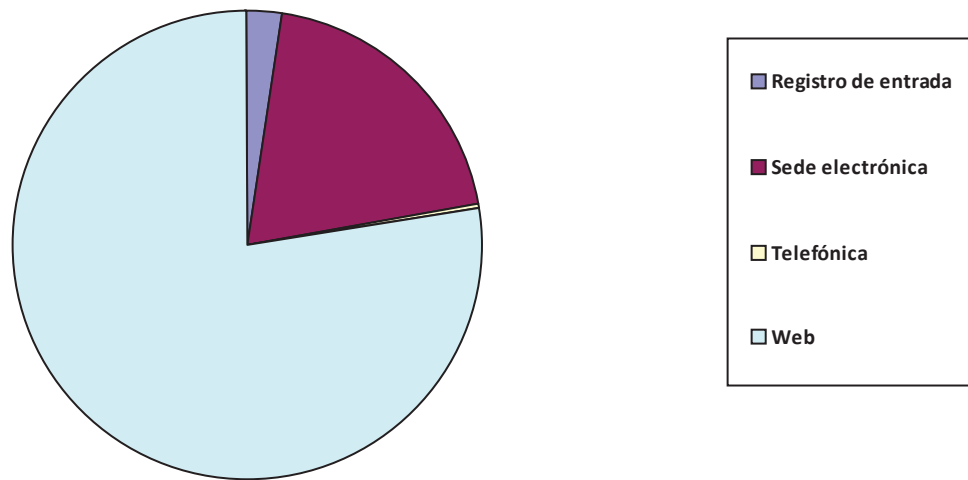
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	11	12	-8,33%
Recomendación/Sugerencia	1	8	-87,50%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	24	13	84,62%
Defensor			
Inicio	5	3	66,67%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	3	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	26	21	23,81%
Sede electrónica	217	290	-25,17%
Telefónica	4	15	-73,33%
Web	847	1.226	-30,91%
Total:	1.094	1.552	-29,51%

Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Junio 1.094

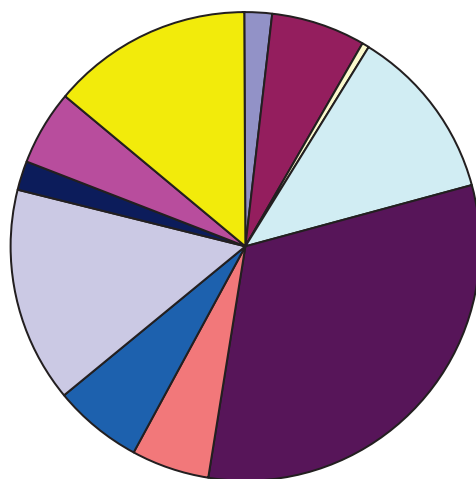
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Junio	1.111	1060	51	50 (98,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	22	20	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	71	69	2	2 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	135	123	12	12 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	351	344	7	7 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	58	54	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	67	59	8	8 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	167	161	6	6 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	21	19	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	60	58	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	154	148	6	5 (83,3%)
Total de Envíos	1.111	1060	51	50 (98,0%)

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	9	9	0	0 (-)
HACIENDA	12	10	2	2 (100,0%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	44	44	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	22	20	2	2 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	7	6	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	82	81	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	39	32	7	7 (100,0%)
VIVIENDA	7	4	3	3 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
BIENESTAR ANIMAL	2	1	1	1 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	14	14	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	46	46	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	147	144	3	3 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	140	137	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	21	21	0	0 (-)
DEPORTES	16	14	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	10	9	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	12	10	2	2 (100,0%)



ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	21	16	5	5 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	29	29	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	38	36	2	2 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	129	125	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	21	19	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	46	44	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	11	11	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	3	3	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	153	147	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	3	3	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA	5	5	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	5	5	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	22	20	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	44	44	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	18	16	2	2 (100,0%)
CONCEJALÍA SERV. SOCIALES, VIVIENDA, PATRIMO	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	71	69	2	2 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	7	6	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	82	81	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	20	17	3	3 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	12	8	4	4 (100,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	7	4	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	135	123	12	12 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR AN	2	1	1	1 (100,0%)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				



PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	14	14	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	46	46	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	147	144	3	3 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
CONC.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,LIMPIEZA,JARD.	3	3	0	0 (-)
JARDINERÍA SOSTENIBLE	113	111	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	24	23	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	351	344	7	7 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	12	12	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	9	9	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	16	14	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	58	54	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	8	8	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	2	2	2 (100,0%)


ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS

CONCEJALÍA DE PERSONAL	5	5	0	0 (-)
PERSONAL	15	11	4	4 (100,0%)
SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LAB	1	0	1	1 (100,0%)

PATRIMONIO MUNICIPAL

PATRIMONIO	3	2	1	1 (100,0%)
------------------	---	---	---	------------

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	29	29	0	0 (-)
Subtotal de Área:	67	59	8	8 (100,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	23	21	2	2 (100,0%)
CONCEJALÍA ESPACIO PÚBLICO	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

CONCEJALÍA DE MOVILIDAD SOSTENIBLE Y INFRAE	1	1	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE	128	124	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	167	161	6	6 (100,0%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	16	14	2	2 (100,0%)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	21	19	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

CONC. HACIENDA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE CI	1	1	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	45	43	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN	10	10	0	0 (-)


TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y GOBIERNO ABIERTO	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	60	58	2	2 (100,0%)

PROTECCIÓN CIUDADANA
POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	153	147	6	5 (83,3%)
---------------------	-----	-----	---	-----------

PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EM	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	154	148	6	5 (83,3%)
-------------------	-----	-----	---	-----------

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	2	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	0	0	1	0	0
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	0	0	0	0
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	1	1	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	3	1	0	0	0
VIVIENDA	3	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENEST	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	3	0	0	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ACCIÓN CULTURAL	0	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					



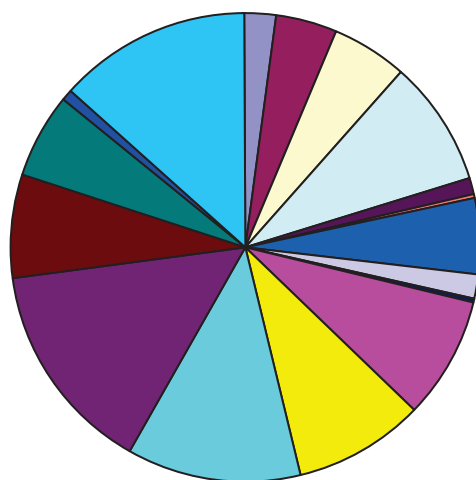
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	0	0	0	0
PERSONAL	2	2	0	0	0
SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS	1	0	0	0	0
PATRIMONIO	0	1	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	1	0	1	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	1	3	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	1	0	1	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	4	0	0	1
Total de Envíos	25	17	8	0	1

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

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	24	32	-25,00%
Atención Personal Municipal	46	65	-29,23%
Contaminación acústica	59	110	-46,36%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	92	117	-21,37%
Distinto ámbito competencial	12	16	-25,00%
Eventos	5	15	-66,67%
Organismos autónomos	58	60	-3,33%
Otros	17	37	-54,05%
Política lingüística	4	2	100,00%
Señalización viaria	89	102	-12,75%
Servicios de jardinería	97	170	-42,94%
Servicios de limpieza en la vía pública	132	277	-52,35%
Servicios prestados en vía pública	161	245	-34,29%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	78	84	-7,14%
Tramitación administrativa	66	25	164,00%
Tributación municipal y sanciones	8	21	-61,90%
Vía pública reparación de deficiencias	146	174	-16,09%

Distribución temática



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



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Personal municipal	9

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	3
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Información y Registro	3
Otras	2
Padrón	35

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	28
Aire Acondicionado particulares	2
Botellón	3
Casales falleros	8
Entre particulares vecinales	4
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	5
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	2

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	52
Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Horarios atención al público	1
Museos incidencias	1



Obras municipales	9
Obras no municipales	5
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	6
Servicios Sociales	2

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	2
Otra administración o institución	10

Eventos

Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	1

Organismos autónomos

AUMSA	1
EMIVASA	1
EMT-incidencias	13
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	13
Junta Central Fallera	9
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	18

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros	8

Política lingüística

Castellano	3
Valenciano	1

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	15
Carril bici	13



Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	10
Señalización horizontal	24
Señalización vertical	18
Zona Azul	5
Zona naranja	3

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	65
Poda de árboles	32

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	29
Contenedores deficiente estado	9
Deficiente limpieza en la vía pública	41
Excrementos animales domésticos	4
Reciclaje de residuos	1
Recogida de enseres en la vía pública	1
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	21
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	20
Vehículos abandonados	6

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	4
Gorrillas	2
Indigentes	10
Mayor actuación por parte de Policía Local	95
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	39
Playas incidencias	8

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	14
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	5



Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	2
Sede electrónica	2
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	16
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	25
Sugerencias sobre denominación de calles	6
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	28
Tardanza en resolución de expedientes	38

Tributación municipal y sanciones

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

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	38
Alumbrado	25
Bache en calzada	51
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	19
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	12



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	55	149	-63,09%
02. L'Eixample	41	75	-45,33%
03. Extramurs	54	96	-43,75%
04. Campanar	50	48	4,17%
05. La Saïdia	45	51	-11,76%
06. El Pla del Real	51	70	-27,14%
07. L'Olivereta	41	80	-48,75%
08. Patraix	60	98	-38,78%
09. Jesús	58	80	-27,50%
10. Quatre Carreres	92	102	-9,80%
11. Poblots Marítims	88	102	-13,73%
12. Camins al Grau	45	110	-59,09%
13. Algirós	35	62	-43,55%
14. Benimaclet	25	45	-44,44%
15. Rascanya	33	45	-26,67%
16. Benicalap	52	59	-11,86%
17. Pobles del Nord	8	9	-11,11%
18. Pobles de l'Oest	22	15	46,67%
19. Pobles del Sud	43	46	-6,52%
En Dependencias Municipales	97	51	90,20%
No consta distrito	99	159	-37,74%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	10
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	9
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	25
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	10
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	14
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	27
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	8
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	33
6.3. Jaume Roig	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.2. Soternes	7
7.3. Tres Forques	13



7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	33
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	14
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	17
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	9
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	52
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	8
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	32
11.3. La Malva-rosa	17
11.4. Beteró	12
11.5. Natxaret	12
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	17
12.2. Albors	10



12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	11
13.3. L'Amistat	9
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	8
15. Rascanya	
15.1. Orriols	18
15.2. Torrefiel	11
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	51
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	4
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3



19.3. Pinedo	11
19.4. El Saler	5
19.6. El Perellonet	11
19.7. La Torre	11
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	97
No consta distrito	
No consta barrio	99