



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE JULIO 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 31 de julio 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 31 de julio de 2023**, se han recibido un total de **1.202 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/7/2022 a 31/7/2022).

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 disminuye ligeramente pero sí se produce un aumento significativo del número de quejas.

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 (1/7/2022 a 31/7/2022).

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 haberse producido un aumento en el número de quejas, se produce un incremento de las entradas por registro y por sede electrónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

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

Se han realizado 1.116 traslados y 50 solicitudes de informe. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

En el presente informe se mantiene la organización de Áreas, Delegaciones y Servicios de la legislatura anterior. La base de datos de ACCES que se utiliza para elaborar el presente informe obtiene la información de dos fuentes (el programa de sugerencias de la web y la información que se graba manualmente de las instancias que se tramitan en el PIAE y que se reciben a través del registro de entrada), la adaptación a cualquier cambio debe realizarse en el momento de grabarse la información y por meses completos y hasta que la nueva organización no se hace efectiva no se ha considerado conveniente por las dificultades que comportan los cambios en el programa.

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 **488 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 194 traslados, la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 136 traslados, la Delegación de Emergencia Climática y Transición Energética 84, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 47, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire 23, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera 2 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **135 traslados**, siendo 134 de la Delegación de Policía Local y 1 de la Delegación de Prevención y Extinción de incendios.

Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **114 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 84 traslados y la Delegación de Espacio Público 30.

Y el **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda** con **109 traslados**, dentro de ella la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 75 traslados, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 27, La delegación de Gestión de Obras de Infraestructura 5 y la de vivienda 2 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 **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 7, y la Delegación de Gestión de Obras de Infraestructura 1 petición.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética**, con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Calidad Acústica y del Aire ha recibido 3, a Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 3, la Delegación de Conservación de Áreas Naturales y Devesa Albufera ha recibido 1 y la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 1 petición.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **8 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Policía Local.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **7 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 6 y la Delegación de Cooperación al Desarrollo y Migración con 1.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **7 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Espacio Público con 6 peticiones y la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras de Transporte Público ha recibido 1.

El **Área de Gestión de Recursos**, con **6 peticiones de informe**, de la Delegación de Control Administrativo 3, la Delegación de Organización y Gestión de Personas 2 y la Delegación de Patrimonio Municipal 1.



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:

- OAM Parque y Jardines (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Actividades (ha contestado 5 de 6 solicitudes).

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

Oficina de la Delegación de Protección de Datos / Gestión de Emisiones y Recaudación / Obras de Infraestructuras / Asesoramiento Urbanístico y Programa. / Delegación de Planificación y Gestión U. / Disciplina Urbanística / Planeamiento/ Playas, Calidad Acústica y del Aire (Contaminación Acústica) / Devesa - Albufera / Gestión Sostenible de Residuos Urbanos/ Jardinería Sostenible / Patrimonio Histórico y Artístico / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Personal.

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 (211).**
- **Servicios Prestados en vía pública (175).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (165).**
- **Vía pública reparación de deficiencias (139).**
- **Servicios de jardinería (118).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (84).**

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

- **Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (126).**
- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (102).**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (101).**
- **Parques y Jardines deficiencias (83).**
- **Bache en calzada (57).**
- **Sugerencias para la mejora de la ciudad (47).**
- **Plagas (45).**
- **Poda de árboles (35).**
- **Alcantarillado (34).**

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:

- **Poblats Marítims con 102 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 91 peticiones.**
- **Extramurs con 72 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 65 peticiones.**
- **Patraix con 56 peticiones.**
- **La Saïdia con 53 peticiones.**
- **Camins al Grau con 53 peticiones.**
- **L'Olivereta con 50 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:

- **Malilla (Quatre carreres) con 45 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramurs) con 39 peticiones.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 37 peticiones.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 37 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 32 peticiones.**
- **Russafa (L'Eixample) con 30 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	1.066
Marzo	1.218
Abril	1.153
Mayo	1.527
Junio	1.095
Julio	1.202

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 1/7/2023 a 31/7/2023. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA



Julio

Registradas por:

APP	1.370
WEB	2.841

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	262
Ser. Jardineria - Res.APP	153
Ser. Jardineria - Desde Web	108
Ser. Jardineria - Res.Web	56
Ser. Movilidad - Desde APP	57
Ser. Movilidad - Res.APP	37
Ser. Movilidad - Desde Web	19
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	103
Ser. Sanidad - Res.APP	102
Ser. Sanidad - Desde Web	79
Ser. Sanidad - Res.Web	77
Ser. Alumbrado - Desde APP	102
Ser. Alumbrado - Res.APP	99
Ser. Alumbrado - Desde Web	29
Ser. Alumbrado - Res.Web	28
Ser. Limpieza - Desde APP	547
Ser. Limpieza - Res.APP	395
Ser. Limpieza - Desde Web	2.592
Ser. Limpieza - Res.Web	1.809
Por email - Desde APP	299
Por email - Desde Web	14
Teléfono 010 - Desde APP	-
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	2
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	2.425
Recogida de enseres - Res.Web	1.706
Total	4.211
Resueltas	2.768



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/07/2023 al 31/07/2023

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	237	132	79,55%
Sugerencia	936	1.220	-23,28%
Síndic	23	38	-39,47%
Defensor	5	1	400,00%
Otras	1	12	-91,67%
Total:	1.202	1.403	-14,33%

Desglose Síndic/Defensor

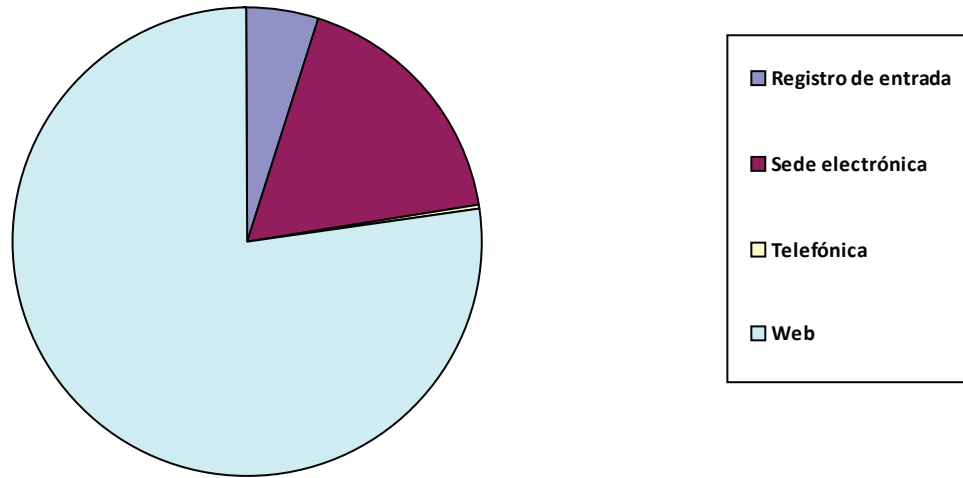
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	4	19	-78,95%
Recomendación/Sugerencia	7	11	-36,36%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	12	8	50,00%
Defensor			
Inicio	2	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	1	200,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	59	20	195,00%
Sede electrónica	212	164	29,27%
Telefónica	2	1	100,00%
Web	929	1.218	-23,73%
Total:	1.202	1.403	-14,33%



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Julio 1.202

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

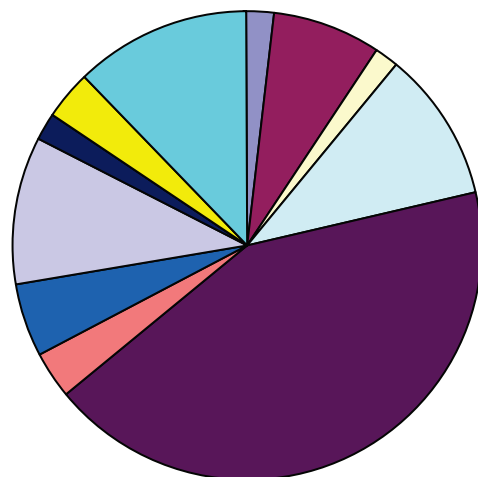
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	1.166	1116	50	48 (96,0%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	23	20	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	88	81	7	7 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	20	20	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	117	109	8	8 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	496	488	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	41	38	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	56	50	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	121	114	7	6 (85,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	22	22	0	0 (-)
OTROS	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	38	38	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA	143	135	8	8 (100,0%)
Total de Envíos	1.166	1116	50	48 (96,0%)

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
■ OTROS
■ 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	11	10	1	1 (100,0%)
HACIENDA	11	9	2	2 (100,0%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	0	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	4	4	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	54	54	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	27	21	6	6 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	3	3	0	0 (-)
COMERCIO	13	13	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	3	3	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	6	5	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	75	75	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	34	27	7	7 (100,0%)
VIVIENDA	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	26	23	3	3 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	47	47	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	3	2	1	1 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	84	84	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	195	194	1	1 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	139	136	3	2 (66,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	2	1	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	10	10	0	0 (-)
DEPORTES	20	20	0	0 (-)
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)



PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	10	7	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	28	28	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	36	30	6	5 (83,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	85	84	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	22	22	0	0 (-)
OTROS				
OTROS	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	26	26	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	11	11	0	0 (-)
SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	142	134	8	8 (100,0%)
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 ELECTORALES	2	2	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA	8	8	0	0 (-)
OFICINA DE LA DELEGACIÓN DE LA PROTECCIÓN DE LA CIUDADANÍA	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1	1	0	0 (-)



GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	23	20	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	4	4	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
DROGODEPENDENCIAS	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	53	53	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	26	20	6	6 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	88	81	7	7 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA				
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO	3	3	0	0 (-)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	13	13	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	3	3	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	20	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	6	5	1	1 (100,0%)

**MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS**

COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	75	75	0	0 (-)
--	----	----	---	-------

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBA	7	6	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	17	14	3	3 (100,0%)
PLANEAMIENTO	3	2	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)

VIVIENDA

VIVIENDA	2	2	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	117	109	8	8 (100,0%)
-------------------	-----	-----	---	------------

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

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CONTAMI	26	23	3	3 (100,0%)
--	----	----	---	------------

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS

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

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA	47	47	0	0 (-)
-------------------------------	----	----	---	-------

CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB

DEVESA-ALBUFERA	3	2	1	1 (100,0%)
-----------------------	---	---	---	------------

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTI	84	84	0	0 (-)
--	----	----	---	-------

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	195	194	1	1 (100,0%)
--	-----	-----	---	------------

JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA

JARDINERÍA SOSTENIBLE	118	116	2	2 (100,0%)
-----------------------------	-----	-----	---	------------

ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	21	20	1	0 (0,0%)
---	----	----	---	----------

Subtotal de Área:	496	488	8	7 (87,5%)
-------------------	-----	-----	---	-----------

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**ACCIÓN CULTURAL**

ACCIÓN CULTURAL	2	1	1	1 (100,0%)
-----------------------	---	---	---	------------

CULTURA FESTIVA

CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------



ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	19	19	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	4	2	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	41	38	3	3 (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	7	5	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	28	28	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	50	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	22	16	6	5 (83,3%)
INSPECCIÓN MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	85	84	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	121	114	7	6 (85,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	3	0	0 (-)



EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	16	16	0	0 (-)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	22	22	0	0 (-)
OTROS				
OTROS				
OTROS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	26	26	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
CONCEJALÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1	1	0	0 (-)
DESCENTRALIZACIÓN	10	10	0	0 (-)
SERVICIO DE GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA				
GESTIÓN ECONÓMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	38	38	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	142	134	8	8 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EM	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	143	135	8	8 (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					
OFICINA DE LA DELEGACIÓN DE LA PROTECCI	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	2	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	0	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	3	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					



OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	0	0	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
DELEGACIÓN DE PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN U	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	1	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (CON	3	0	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	0	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ACCIÓN CULTURAL	0	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	0	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	2	0	0	0	0
PATRIMONIO	0	0	1	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	1	4	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	6	0	2	0	0
Total de Envíos	32	8	8	0	2

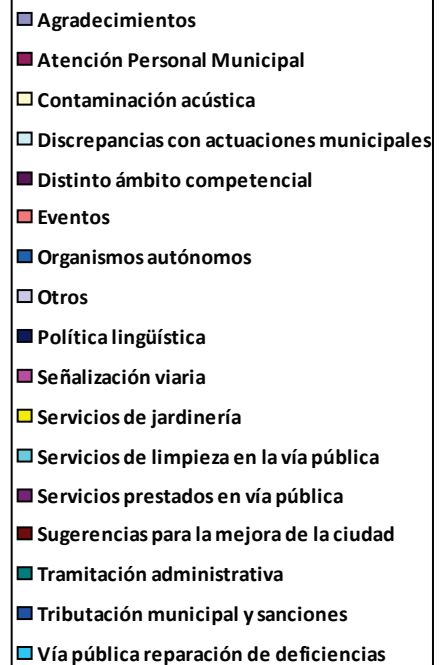
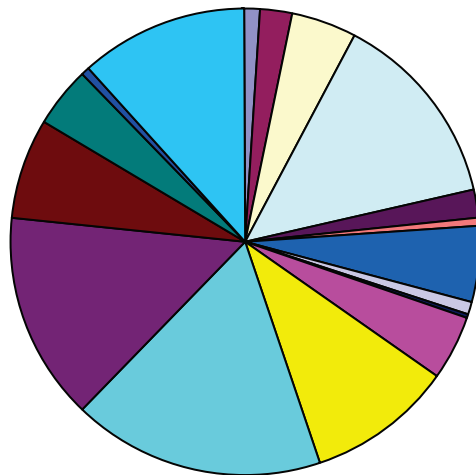
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	13	35	-62,86%
Atención Personal Municipal	27	50	-46,00%
Contaminación acústica	52	76	-31,58%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	165	69	139,13%
Distinto ámbito competencial	22	21	4,76%
Eventos	8	6	33,33%
Organismos autónomos	63	74	-14,86%
Otros	9	59	-84,75%
Política lingüística	6	1	500,00%
Señalización viaria	53	86	-38,37%
Servicios de jardinería	118	158	-25,32%
Servicios de limpieza en la vía pública	211	260	-18,85%
Servicios prestados en vía pública	175	227	-22,91%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	84	77	9,09%
Tramitación administrativa	50	37	35,14%
Tributación municipal y sanciones	7	8	-12,50%
Vía pública reparación de deficiencias	139	159	-12,58%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	11
Personal municipal	2

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	1
Gestión tributaria	1
Información y Registro	4
Padrón	18

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Aire Acondicionado particulares	5
Aviones	1
Botellón	3
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	4
Molestias servicios de limpieza	7
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	7

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Cheque Escolar	1
Cumplimiento de Ordenanzas	3
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	126
Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Horarios atención al público	1
Museos incidencias	2
Obras municipales	6
Obras no municipales	8



Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	5
Subvenciones o ayudas	1

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	4
Otra administración o institución	18

Eventos

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

Organismos autónomos

AUMSA	4
Consell Agrari Municipal	2
EMT-incidencias	14
Fundación Deportiva Municipal	18
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	1
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	21
Universidad Popular	1

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	8
Otros	1

Política lingüística

Castellano	3
Valenciano	3

Señalización viaria



Bolardos y maceteros	9
Carril bici	4
Semáforos	10
Señalización horizontal	14
Señalización vertical	14
Zona Azul	1
Zona naranja	1

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	83
Poda de árboles	35

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	28
Contenedores deficiente estado	19
Deficiente limpieza en la vía pública	101
Excrementos animales domésticos	8
Reciclaje de residuos	2
Recogida de enseres en la vía pública	11
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	20
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	12
Vehículos abandonados	10

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	4
Gorrillas	5
Indigentes	11
Mayor actuación por parte de Policía Local	102
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	45
Playas incidencias	5
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	6
-------------------------------	---



Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	7
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	2
Sede electrónica	1
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	11
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	47
WC públicos	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	24
Tardanza en resolución de expedientes	26

Tributación municipal y sanciones

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

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	34
Alumbrado	21
Bache en calzada	57
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	21
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	4



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	65	91	-28,57%
02. L'Eixample	43	58	-25,86%
03. Extramurs	72	69	4,35%
04. Campanar	39	62	-37,10%
05. La Saïdia	53	78	-32,05%
06. El Pla del Real	39	57	-31,58%
07. L'Olivereta	50	68	-26,47%
08. Patraix	56	75	-25,33%
09. Jesús	43	75	-42,67%
10. Quatre Carreres	91	101	-9,90%
11. Poblots Marítims	102	119	-14,29%
12. Camins al Grau	53	56	-5,36%
13. Algirós	49	48	2,08%
14. Benimaclet	22	28	-21,43%
15. Rascanya	47	52	-9,62%
16. Benicalap	38	55	-30,91%
17. Pobles del Nord	11	7	57,14%
18. Pobles de l'Oest	22	18	22,22%
19. Pobles del Sud	47	55	-14,55%
En Dependencias Municipales	81	71	14,08%
No consta distrito	179	160	11,88%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	10
1.3. El Carne	20



1.4. El Pilar	6
1.5. El Mercat	4
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	30
2.2. El Pla del Remei	6
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	39
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	9
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	22
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	9
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	3
6.2. Mestalla	27
6.3. Jaume Roig	8
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	17
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	11
7.4. La Font Santa	8
7.5. La Llum	7
08. Patraix	
8.1. Patraix	24
8.2. Sant Isidre	10
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	12
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	45
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	37
11.3. La Malva-rosa	37
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	18



12.2. Albors	15
12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	13
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	9
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	18
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.6. Massarrojos	7
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	9



19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	5
19.6. El Perellonet	16
19.7. La Torre	7
19.8. Faitanar	1
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	81
No consta distrito	
No consta barrio	179