



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE OCTUBRE DE 2020



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



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

Período del 16 de septiembre al 15 de octubre de 2020

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

Se acompañan al presente informe gráficos con las reclamaciones y sugerencias por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos.

Además, se incluye un documento “pdf” con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito.

Con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora una hoja de cálculo en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación inteligente. Debido a que PIAE no deja incorporar hojas de cálculo a los expedientes, la hemos incluido en la carpeta compartida.

Toda esta información se subirá a la página web junto con el informe del periodo para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Por otra parte, y para poder analizar con precisión el presente informe hay que resaltar que en el periodo de análisis se han presentado por la misma persona y por el mismo asunto un total de 317 sugerencias vía web, de ellas, y al ser iguales, sólo se ha tramitado y contabilizado una por día (18), pero dado que contienen dos peticiones (Tema: Organismos Autónomos, subtema: EMT-incidencias/Tema: Contaminación Acústica, subtema: Tráfico rodado) se contabilizan doble siendo el total de sugerencias incluidas en el presente informe 36. Además, por la sede electrónica, la misma persona, ha presentado un total de 36 reclamaciones que se han incorporado al expediente 911/2020/196. El ciudadano se queja por el ruido que provocan los autobuses al dejar el motor en marcha en la parada inicio fin de trayecto de la calle Pedro II El Ceremonioso. De todas ellas se ha dado traslado a la Empresa Municipal de Transportes, sin que, hasta el momento se haya podido resolver el problema. Dado el volumen de instancias presentadas se pueden ver afectados determinados ítems analizados en el informe. Además del Tema y Subtema, hay que tener en cuenta el distrito y barrio afectados (Camins al Grau, La Creu del Grau) que se incrementan en proporción al número de peticiones presentadas por el ciudadano.

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) Reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo.
- d) Reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de septiembre al 15 de octubre de 2020**, se han recibido un total de **1.249 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior (16/08/20 al 15/09/20).

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	89	151
SUGERENCIAS	954	1020
QUEJAS SINDIC	81	74
QUEJAS DEFENSOR	2	3
OTROS	0	1
TOTAL	1126	1249

Respecto al periodo anterior, se observa un incremento en el número total de peticiones (123 peticiones más), siendo especialmente significativo el incremento del número de reclamaciones, produciéndose un aumento importante también en el número de sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/09/2019 a 15/10/2019.

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2019, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos. En cuanto al número total de peticiones se reduce en un 12,35%, se produce una disminución en el número de sugerencias pero aumenta el número de reclamaciones y, especialmente, el número de peticiones del Síndic de Greuges.

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, sugerencia, 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 informe del periodo anterior (16/08/20 al 15/09/20)

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	16	6
Sede electrónica	158	224
Telefónica	50	54
Web	902	965

Durante el periodo se produce un incremento respecto al periodo anterior especialmente en el número de peticiones que se reciben por la sede electrónica y un incremento en el número de sugerencias recibidas por la web.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/09/2019 a 15/10/2019.

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. Se mantiene una disminución sustancial, a causa de la situación actual, de las peticiones recibidas a través del Registro de Entrada, en contraposición a lo anterior, se puede apreciar un aumento significativo de las peticiones que han tenido entrada a través de la Sede Electrónica. Disminuye el número de sugerencias recibidas a través de la web.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

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

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

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

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



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

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

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

El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética ha recibido un total de **290** traslados, y dentro de ella, las que más traslados han recibido han sido, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido con 162 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 106 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **167** traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido los mismos traslados.

Igualmente, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **97** traslados, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 74 traslados y la Delegación de Espacio Público con 23 traslados.

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

El Área de Bienestar y Derechos Sociales, con **18** peticiones de informe, siendo 16 de ellos de la Delegación de Servicios Sociales y 2 de la Delegación de Salud y Consumo Responsable.

El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público, con **9** peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 5 peticiones y la de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 4 peticiones.

Área de Protección Ciudadana / Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética / Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda con **8** peticiones de informe.

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

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



- Secretaría General
- Tesorería
- Sanidad y consumo
- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación
- Planeamiento
- Devesa-Albufera
- Central del Procedimiento Sancionador

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

- Secretaría General
- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación
- Planeamiento
- Devesa-Albufera
- Central del Procedimiento Sancionador

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

- Obras de Infraestructuras
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza viaria.
- Patrimonio Histórico y Artístico
- Oficina de Responsabilidad Patrimonial
- Actividades
- Movilidad Sostenible

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

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



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

- **Servicios de limpieza en vía pública (199).**
- **Servicios prestados en la vía pública (159).**
- **Contaminación Acústica (124).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (103).**
- **Servicios de Jardinería (103).**
- **Vía pública reparación de deficiencias (100).**

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 (112)
- Covid 19 (70)
- Tráfico rodado (68)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios correspondientes (60)

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:

- **Camins al Grau con 154 peticiones**
- **Poblats Marítims con 77 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 75 peticiones.**
- **Extramurs con 75 peticiones.**
- **Algirós con 64 peticiones.**



11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO.

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

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

- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 100 peticiones
- Arrancapins (Extramurs) con 43 peticiones
- Benicalap (Benicalap) con 47 peticiones.

TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

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

Enero.....	1010
Febrero.....	1437
Marzo.....	965
Abril.....	651
Mayo.....	1320
Junio.....	1175
Julio.....	1073
Agosto.....	946
Septiembre	1388

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

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

En el periodo analizado que abarca del 16/09/2020 al 15/10/2020 se han presentado un total de **70** peticiones en las que el tema es el COVID 19.

Del total de las sugerencias se puede realizar el siguiente análisis en cuanto a los Servicios Municipales a los que han afectado, en la tabla aparecen más de 70 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:



COVID-19 POR SERVICIOS DEL 16-09 AL 15-10-20	
POLICÍA LOCAL	32
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS	8
NO COMPETENCIA DEL AYUNTAMIENTO	6
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES Y JARD. SING.	6
CULTURA FESTIVA	4
EMT	4
JARDINERIA SOSTENIBLE	4
MOVILIDAD SOSTENIBLE	4
FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	2
ACCIÓN CULTURAL	2
ACTIVIDADES	1
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1
PERSONAL	1
PLAYAS, QUALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1
SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	1
HACIENDA	1
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1
TOTALES	82

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



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

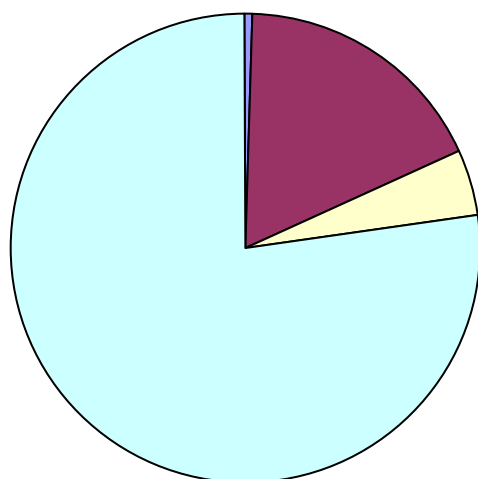
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	151	120	25,83%
Sugerencia	1.020	1.263	-19,24%
Síndic	74	30	146,67%
Defensor	3	8	-62,50%
Otras	1	4	-75,00%
Total:	1.249	1.425	-12,35%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	6	84	-92,86%
Sede electrónica	224	82	173,17%
Telefónica	54	43	25,58%
Web	965	1.216	-20,64%
Total:	1.249	1.425	-12,35%

Distribución por canal de entrada



- Registro de entrada
- Sede electrónica
- Telefónica
- Web



3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre	770
Octubre	479

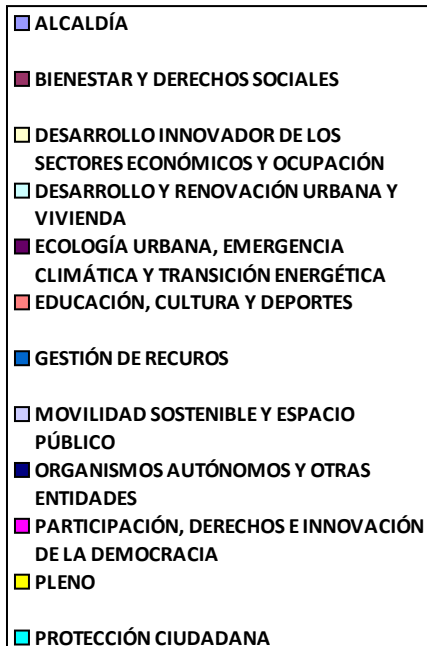
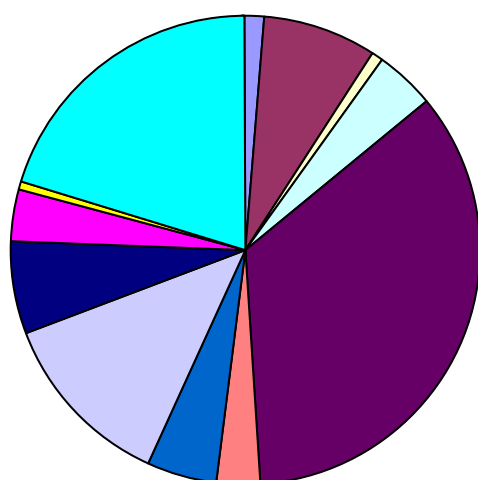
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre	497	462	34	20 (58,8%)
Octubre	362	328	34	11 (32,4%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	11	9	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	68	50	18	9 (50,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	37	29	8	6 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	298	290	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	27	23	4	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	40	38	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	106	97	9	2 (22,2%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	55	55	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	33	26	6	3 (50,0%)
PLENO	3	0	3	2 (66,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	175	167	8	3 (37,5%)
Total de Envíos	859	790	68	31 (45,6%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	2	1	1	1 (100,0%)
HACIENDA	8	7	1	1 (100,0%)



INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	60	44	16	7 (43,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	6	5	1	0 (0,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	5	5	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	26	19	7	6 (85,7%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	0	1	1 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	165	162	3	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	109	106	3	1 (33,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	5	5	0	0 (-)
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	13	9	4	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	2	2	1 (50,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	3	0	0 (-)



PATRIMONIO MUNICIPAL	4	4	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	21	21	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	28	23	5	1 (20,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	78	74	4	1 (25,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	55	55	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	20	18	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	13	8	5	3 (60,0%)
PLENO				
PLENO	3	0	3	2 (66,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	175	167	8	3 (37,5%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
SECRETARÍA GENERAL	2	1	1	1 (100,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	11	9	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				



SANIDAD Y CONSUMO	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	60	44	16	7 (43,8%)
Subtotal de Área:	68	50	18	9 (50,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	6	5	1	0 (0,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	5	5	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	10	7	3	2 (66,7%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	10	8	2	2 (100,0%)
PLANEAMIENTO	2	0	2	2 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	29	8	6 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	0	1	1 (100,0%)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				



EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	165	162	3	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	109	106	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	298	290	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	5	5	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	12	8	4	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	27	23	4	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	2	1	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	1	1	0 (0,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	21	21	0	0 (-)
Subtotal de Área:	40	38	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				



ACTIVIDADES	21	16	5	1 (20,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	7	7	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	78	74	4	1 (25,0%)
Subtotal de Área:	106	97	9	2 (22,2%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	55	55	0	0 (-)
Subtotal de Área:	55	55	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	20	18	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	13	8	5	3 (60,0%)
Subtotal de Área:	33	26	6	3 (50,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	3	0	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	3	0	3	2 (66,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	175	167	8	3 (37,5%)
Subtotal de Área:	175	167	8	3 (37,5%)

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					
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
TESORERÍA	0	1	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	1	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	5	1	1	7	2
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					



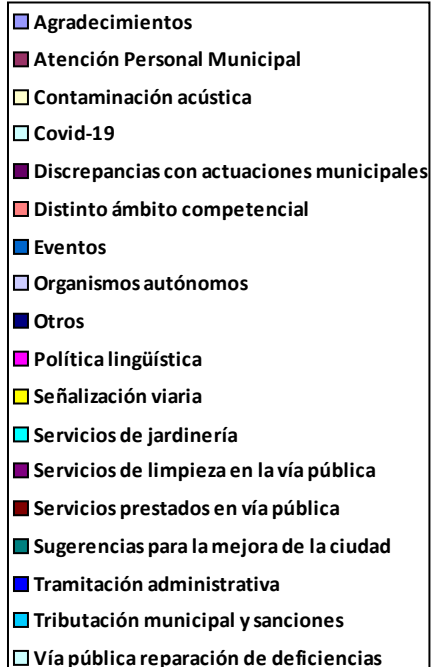
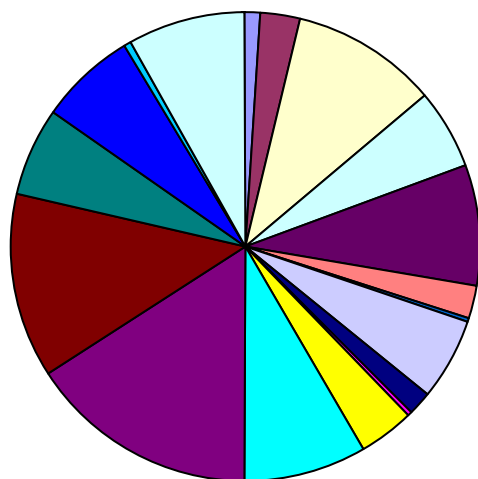
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	1	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	0	0	0
PLANEAMIENTO	2	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	1	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1	0	0	2	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	0	2	2
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	1	0	2	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	0	0	3	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0	0	0	1	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	2	1	0	1	1
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	1	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	2	0	1	4
Total de Envíos	22	8	1	23	14

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	15	21	-28,57%
Atención Personal Municipal	33	18	83,33%
Contaminación acústica	124	155	-20,00%
Covid-19	70	0	#¡Div/0!
Discrepancias con actuaciones municipales	103	89	15,73%
Distinto ámbito competencial	31	11	181,82%
Eventos	2	11	-81,82%
Organismos autónomos	69	120	-42,50%
Otros	21	31	-32,26%
Política lingüística	2	1	100,00%
Señalización viaria	51	80	-36,25%
Servicios de jardinería	103	133	-22,56%
Servicios de limpieza en la vía pública	199	255	-21,96%
Servicios prestados en vía pública	159	253	-37,15%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	77	93	-17,20%
Tramitación administrativa	82	34	141,18%
Tributación municipal y sanciones	7	7	0,00%
Vía pública reparación de deficiencias	100	113	-11,50%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

.....	1
<u>Agradecimientos</u>	
Agradecimientos	10
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	4
<u>Atención Personal Municipal</u>	
Atención personal de Servicios Sociales	8
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Gestión tributaria	3
Información y Registro	8
Otras	5
Padrón	5
<u>Contaminación acústica</u>	
Actividades molestias y denuncias	17
Aire Acondicionado particulares	4
Aviones	1
Botellón	15
Entre particulares vecinales	4
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	5
Obras privadas	1
Por Obras municipales	6
Tráfico rodado	68
<u>Covid-19</u>	
Covid-19	70
<u>Discrepancias con actuaciones municipales</u>	
Agua incidencias suministro	1



Bibliotecas	3
Cumplimiento de Ordenanzas	4
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	60
Disconformidad con proyectos urbanísticos	7
Empleo - demandas	1
Horarios atención al público	1
Obras municipales	6
Obras no municipales	5
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	7
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	30
<u>Eventos</u>	
Conciertos	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	44
Fundación Deportiva Municipal	14
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	10
Palau de la Música i Congressos	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros	18
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	9



Carril bici	10
Semáforos	1
Señalización horizontal	13
Señalización vertical	15
Zona Azul	2
Zona naranja	1

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	47
Poda de árboles	56

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	50
Contenedores deficiente estado	15
Deficiente limpieza en la vía pública	41
Excrementos animales domésticos	4
Reciclaje de residuos	14
Recogida de enseres en la vía pública	10
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	16
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	29
Vehículos abandonados	20

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	2
Gorrillas	4
Indigentes	9
Mayor actuación por parte de Policía Local	112
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	24
Playas incidencias	6

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	14
Ciclistas molestias	7
Demanda de parques y jardines	5



Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	8
Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	17
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	18
Sugerencias sobre denominación de calles	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	36
Tardanza en resolución de expedientes	46

Tributación municipal y sanciones

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

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	14
Alumbrado	19
Bache en calzada	43
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	20
Supresión de barreras arquitectónicas	4



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	63	77	-18,18%
02. L'Eixample	47	103	-54,37%
03. Extramurs	75	81	-7,41%
04. Campanar	34	44	-22,73%
05. La Saïdia	61	61	0,00%
06. El Pla del Real	35	59	-40,68%
07. L'Olivereta	55	26	111,54%
08. Patraix	50	85	-41,18%
09. Jesús	62	63	-1,59%
10. Quatre Carreres	75	124	-39,52%
11. Poblots Marítims	77	74	4,05%
12. Camins al Grau	154	222	-30,63%
13. Algirós	64	78	-17,95%
14. Benimaclet	24	28	-14,29%
15. Rascanya	53	55	-3,64%
16. Benicalap	50	60	-16,67%
17. Pobles del Nord	5	7	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	13	7	85,71%
19. Pobles del Sud	23	22	4,55%
En Dependències Municipals	89	53	67,92%
No hi consta districte	140	96	45,83%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	10
1.3. El Carme	18
1.4. El Pilar	10



1.5. El Mercat	3
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	27
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	13
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	15
3.4. Arrancapins	43
04. Campanar	
4.1. Campanar	6
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	7
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	34
5.3. Trinitat	10
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	16
6.3. Jaume Roig	7
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	24
7.2. Soternes	6
7.3. Tres Forques	13



7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	11
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	7
8.5. Favara	13
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	14
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	25
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	15
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	8
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	14
11.3. La Malva-rosa	29
11.4. Beteró	19
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	17
12.2. Albors	13



12.3. La Creu del Grau	100
12.4. Camí Fondo	10
12.5. Penya-roja	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	21
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	25
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	24
15.2. Torrefiel	27
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	41
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	13
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	3
19.6. El Perellonet	6
19.7. La Torre	5



19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	89
No hi consta districte	
No hi consta barri	140