



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE OCTUBRE AL 15 DE NOVIEMBRE 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 octubre al 15 de noviembre 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.

Por otra parte, tal y como se apuntó en el informe del periodo anterior 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 363 sugerencias vía web, de ellas, y al ser iguales, sólo se ha tramitado y contabilizado una por día (22), 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 44. Además, por la sede electrónica, la misma persona, ha presentado un total de 43 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. Si hubiéramos contabilizado la totalidad de sugerencias presentadas (406), representarían un 33,16 % del total.

#### **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 octubre al 15 de noviembre de 2020**, se han recibido un total de **1.224 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior (16/09/20 al 15/10/20).

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	151	176
SUGERENCIAS	1020	937
QUEJAS SINDIC	74	102
QUEJAS DEFENSOR	3	4
OTROS	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>1249</b>	<b>1224</b>

Respecto al periodo anterior, se observa un incremento en el número de reclamaciones y una disminución en el número de sugerencias, siendo especialmente significativo el incremento de escritos recibidos del Síndic de Greuges que se incrementa en 28 escritos.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/10/2019 a 15/11/2019.

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. Cabe resaltar el **aumento de las peticiones (casi un 15%)** y el **incremento del número de peticiones del Síndic de Greuges (casi el doble)** lo que provoca una mayor carga de trabajo para la Oficina que ya encontraba serias dificultades para tramitar tal volumen de peticiones con el personal que tiene asignado quedando pendiente de tramitar diversas actuaciones en PIAE (cierre de expedientes, registrar acuses, revisar comunicaciones e informes....) que no podemos asumir.

Por otra parte, está prevista la implantación, con la puesta en marcha de la nueva web municipal, de un nuevo sistema informático para la gestión de las sugerencias que llegan por esa vía, lo que provocará una necesaria adaptación a la nueva forma de trabajar con el tiempo y esfuerzo que ello conlleva.

**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 (16/09/20 al 15/10/20)

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	6	13
Sede electrónica	224	275
Telefónica	54	33
Web	965	903

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/10/2019 a 15/11/2019.

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 y, en contraposición a lo anterior, se produce un aumento significativo de las peticiones que han tenido entrada a través de la Sede Electrónica. Se incrementa el número de sugerencias recibidas a través de la web (10,66 % de variación interanual).

**3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.**

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de octubre de 2020 y la primera de noviembre 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 **241** 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 109 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 96 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 30.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **131** traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 130.

Igualmente, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **98** traslados, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 76 traslados y la Delegación de Espacio Público con 22 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 **23** peticiones de informe, siendo todos ellos de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **15** peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 13 peticiones y la de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 2 peticiones.

**Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **8** peticiones de informe y dentro del área, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos con 5 solicitudes, Calidad acústica y del Aire con 2 y Ciclo Integral del Agua con 1.

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

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

- Gestión de Emisiones y Recaudación



- Gestión Tributaria Integral
- Coordinación de Obras en la Vía Pública
- Descentralización y participación ciudadana

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

- Gestión de Emisiones y Recaudación
- Gestión Tributaria Integral
- Coordinación de Obras en la Vía Pública
- Descentralización y participación ciudadana

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

- Gestión Tributaria Específica-Actividades Económicas
- Ciclo Integral del Agua
- Gestión Sostenible de Recursos Urbanos
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos

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

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

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

- **Servicios prestados en la vía pública (154)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (141)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (123)**
- **Señalización viaria (103)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (95)**

#### **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 (99)
- Covid 19 (62)
- Tráfico rodado (62)
- EMT-Incidencias (61)

#### **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 196 peticiones**
- **Extramurs con 101 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 94 peticiones.**
- **La Saïdia con 83 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 132 peticiones
- Arrancapins (Extramurs) con 49 peticiones
- Russafa (L'Eixample) con 42 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
Octubre.....	1141

### 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 16/10/2020 al 15/11/2020 se han presentado un total de **62 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 62 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:

COVID-19 POR SERVICIOS DEL 16-10 AL 15-11-20	
POLICÍA LOCAL	34
NO COMPETENCIA DEL AYUNTAMIENTO	8
EMT	5
FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL	4
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES Y JARD. SING.	4
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	3
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS	3
CEMENTERIO Y SERVICIOS FUNERARIOS	2
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2
GENÉRICA	2
CULTURA FESTIVA	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1
JARDINERIA SOSTENIBLE	1





MOVILIDAD SOSTENIBLE	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	1
SANIDAD Y CONSUMO	1
TOTALES	70

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 las que afectan a materias que no son competencia del Ayuntamiento y le siguen las que se refieren a algún tema relacionado con la EMT.



## ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

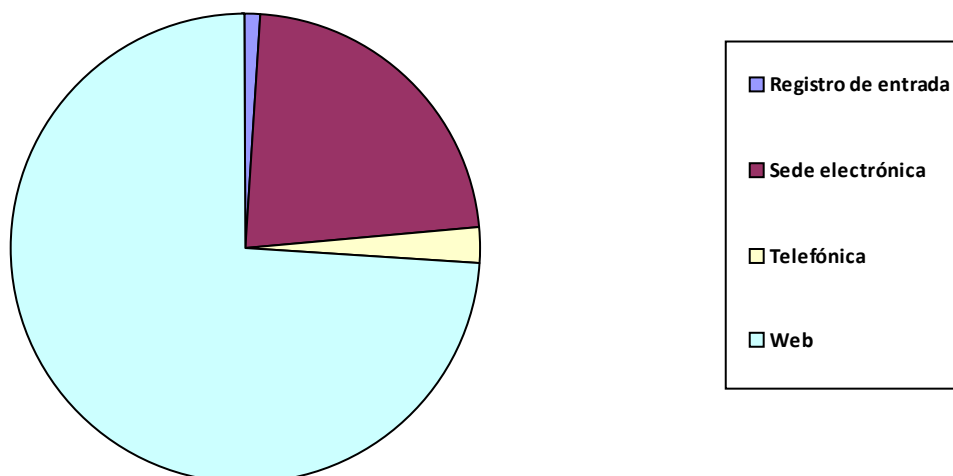
### 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	176	141	24,82%
Sugerencia	937	859	9,08%
Síndic	102	57	78,95%
Defensor	4	5	-20,00%
Otras	5	4	25,00%
<b>Total:</b>	<b>1.224</b>	<b>1.066</b>	<b>14,82%</b>

### 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	13	127	-89,76%
Sede electrónica	275	89	208,99%
Telefónica	33	34	-2,94%
Web	903	816	10,66%
<b>Total:</b>	<b>1.224</b>	<b>1.066</b>	<b>14,82%</b>

### Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Octubre .....	646
Noviembre .....	578

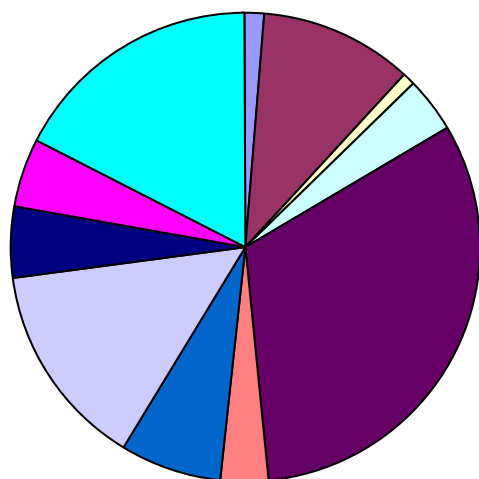
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre .....	372	340	31	20 (64,5%)
Noviembre .....	419	384	33	10 (30,3%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	12	9	3	2 (66,7%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	83	60	23	10 (43,5%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	31	27	4	3 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	251	241	8	2 (25,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	25	23	2	1 (50,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	55	54	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	113	98	15	8 (53,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	36	34	1	1 (100,0%)
PLENO .....	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	138	131	7	3 (42,9%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>791</b>	<b>724</b>	<b>64</b>	<b>30 (46,9%)</b>

## 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
■ PLENO
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

## 6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	4	4	0	0 (-)
HACIENDA .....	8	5	3	2 (66,7%)

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	82	59	23	10 (43,5%)

**DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI**

COMERCIO .....	3	3	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	2	2	0	0 (-)

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	3	2	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	20	17	3	2 (66,7%)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI**

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	2	0	2	1 (50,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	31	30	1	0 (0,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	115	109	5	1 (20,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	96	95	0	0 (-)
PLAYAS .....	1	1	0	0 (-)

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	4	4	0	0 (-)
DEPORTES .....	6	4	2	1 (50,0%)
EDUCACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	9	9	0	0 (-)

**GESTIÓN DE RECUROS**

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	4	4	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	5	5	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	42	41	1	0 (0,0%)



**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ESPACIO PÚBLICO ..... 35 22 13 7 (53,8%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D 78 76 2 1 (50,0%)

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA ..... 40 40 0 0 (-)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO**

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA ..... 28 28 0 0 (-)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL . 7 6 1 1 (100,0%)

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO ..... 1 0 0 0 (-)

**PLENO**

PLENO ..... 1 1 0 0 (-)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL ..... 137 130 7 3 (42,9%)

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 1 1 0 0 (-)

GABINETE DE ALCALDÍA ..... 1 1 0 0 (-)

SECRETARÍA GENERAL ..... 2 2 0 0 (-)

**HACIENDA**

GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN ..... 2 1 1 1 (100,0%)

GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E 2 1 1 0 (0,0%)

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

GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL ..... 3 2 1 1 (100,0%)

Subtotal de Área: 12 9 3 2 (66,7%)

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

**SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE**

SANIDAD Y CONSUMO ..... 1 1 0 0 (-)

**SERVICIOS SOCIALES**

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN ..... 82 59 23 10 (43,5%)



	Subtotal de Àrea:	83	60	23	10 (43,5%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>					
<b>COMERCIO</b>					
	COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
<b>FORMACIÓN Y OCUPACIÓN</b>					
	FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>					
	POBLES DE VALÈNCIA .....	2	2	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	6	6	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>					
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	8	8	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>					
	COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	9	9	0	0 (-)
	GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
	LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	8	5	3	2 (66,7%)
	PLANEAMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	31	27	4	3 (75,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ</b>					
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>					
	PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	2	0	2	1 (50,0%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>					
	CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	4	4	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>					
	CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	31	30	1	0 (0,0%)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>					
	DEVESA-ALBUFERA .....	2	2	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>					
	GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	115	109	5	1 (20,0%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>					
	JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	95	95	0	0 (-)
	ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	0	0	0 (-)



<b>PLAYAS</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	251	241	8	2 (25,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	4	4	0	0 (-)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	2	0	2	1 (50,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	4	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	6	6	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	25	23	2	1 (50,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	3	3	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	1	1	0	0 (-)
PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	5	5	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	42	41	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	55	54	1	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	24	13	11	6 (54,5%)





OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	11	9	2	1 (50,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	78	76	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	113	98	15	8 (53,3%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMT-Incidencias .....	40	40	0	0 (-)
Subtotal de Área:	40	40	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	28	28	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	6	1	1 (100,0%)
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	0	0	0 (-)
Subtotal de Área:	36	34	1	1 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
<b>PLENO</b>				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>POLICÍA LOCAL</b>				
POLICÍA LOCAL .....	137	130	7	3 (42,9%)
<b>PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS</b>				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	138	131	7	3 (42,9%)

## 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
<b>ALCALDÍA</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDAD	0	0	0	1	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	0	0	0	0

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	9	1	0	8	5
--------------------------------------	---	---	---	---	---

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

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

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA**

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	0	1	0
---	---	---	---	---	---

CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	0	0	0	1	0
-------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	1	0	3	1
---------------------------------------	---	---	---	---	---

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

DEPORTES .....	1	0	0	1	0
----------------	---	---	---	---	---

**GESTIÓN DE RECUROS**

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

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES .....	6	0	0	4	1
-------------------	---	---	---	---	---

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

MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	0	0	1	0
----------------------------	---	---	---	---	---

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	3	0	0	2	2
---------------------	---	---	---	---	---

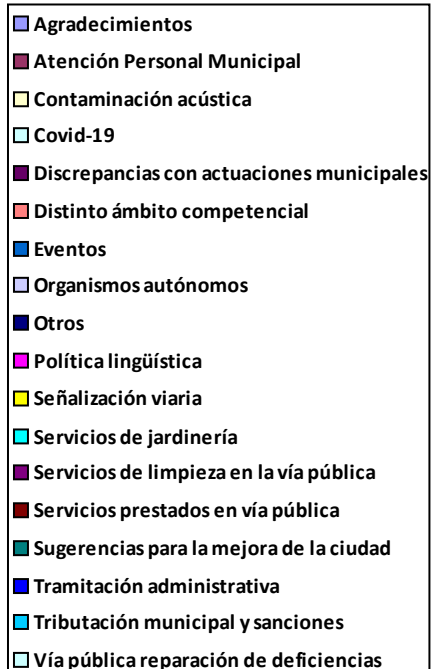
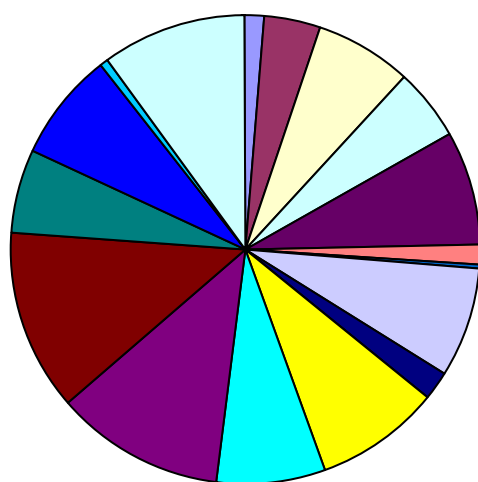
Total de Envíos	27	3	0	23	11
-----------------	----	---	---	----	----

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 .....	18	16	12,50%
Atención Personal Municipal .....	46	25	84,00%
Contaminación acústica .....	83	99	-16,16%
Covid-19 .....	62	0	#¡Div/0!
Discrepancias con actuaciones municipales ....	95	65	46,15%
Distinto ámbito competencial .....	15	10	50,00%
Eventos .....	3	5	-40,00%
Organismos autónomos .....	94	99	-5,05%
Otros .....	21	18	16,67%
Política lingüística .....	3	10	-70,00%
Señalización viaria .....	103	90	14,44%
Servicios de jardinería .....	94	103	-8,74%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	141	164	-14,02%
Servicios prestados en vía pública .....	154	135	14,07%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	71	71	0,00%
Tramitación administrativa .....	93	44	111,36%
Tributación municipal y sanciones .....	5	7	-28,57%
Vía pública reparación de deficiencias .....	123	103	19,42%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	12
Personal municipal .....	6

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	4
Atención personal de Servicios Sociales .....	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	9
Gestión tributaria .....	2
Información y Registro .....	16
Otras .....	5
Padrón .....	2

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	7
Aire Acondicionado particulares .....	4
Botellón .....	1
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	2
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	4
Obras privadas .....	1
Tráfico rodado .....	62

### Covid-19

Covid-19 .....	62
----------------	----

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	3
Bibliotecas .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	9
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	55
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	2



Obras municipales .....	5
Obras no municipales .....	3
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	9
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	4

**Distinto ámbito competencial**

Otra administración o institución .....	15
---	----

**Eventos**

Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	2

**Organismos autónomos**

EMT-incidencias .....	61
Fundación Deportiva Municipal .....	14
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	19

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	11
Otros .....	10

**Política lingüística**

Castellano .....	3
------------------	---

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros .....	11
Carril bici .....	7
Estaciones Valenbisi .....	2
Semáforos .....	11
Señalización horizontal .....	32
Señalización vertical .....	33
Zona Azul .....	3
Zona naranja .....	4

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	45
---------------------------------------	----



Poda de arbres .....	49
----------------------	----

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	28
Contenedores deficiente estado .....	3
Deficiente limpieza en la vía pública .....	46
Excrementos animales domésticos .....	11
Reciclaje de residuos .....	8
Recogida de enseres en la vía pública .....	10
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	16
Vehículos abandonados .....	9

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	9
Gorrillas .....	4
Indigentes .....	2
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	99
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	12
Plagas .....	23
Playas incidencias .....	5

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	18
Ciclistas molestias .....	2
Demanda de parques y jardines .....	7
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	2
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	11
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	24
Sugerencias sobre denominación de calles .....	2
WC públicos .....	2

**Tramitación administrativa**



Tardanza en actuación municipal .....	34
Tardanza en resolución de expedientes .....	59
<b><u>Tributación municipal y sanciones</u></b>	
Multas .....	1
Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	3
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	31
Alumbrado .....	32
Bache en calzada .....	46
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	9
Supresión de barreras arquitectónicas .....	5



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	49	37	32,43%
02. L'Eixample .....	77	44	75,00%
03. Extramurs .....	101	66	53,03%
04. Campanar .....	44	38	15,79%
05. La Saïdia .....	83	47	76,60%
06. El Pla del Real .....	29	34	-14,71%
07. L'Olivereta .....	27	46	-41,30%
08. Patraix .....	75	46	63,04%
09. Jesús .....	33	50	-34,00%
10. Quatre Carreres .....	94	61	54,10%
11. Poblots Marítims .....	66	66	0,00%
12. Camins al Grau .....	196	192	2,08%
13. Algirós .....	54	60	-10,00%
14. Benimaclet .....	18	19	-5,26%
15. Rascanya .....	28	40	-30,00%
16. Benicalap .....	40	29	37,93%
17. Pobles del Nord .....	4	5	-20,00%
18. Pobles de l'Oest .....	10	7	42,86%
19. Pobles del Sud .....	23	7	228,57%
En Dependències Municipals .....	101	85	18,82%
No hi consta districte .....	72	87	-17,24%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	7
1.2. La Xerea .....	3
1.3. El Carme .....	8





1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	15
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	42
2.2. El Pla del Remei .....	11
2.3. Gran Via .....	24
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	25
3.2. La Roqueta .....	10
3.3. La Petxina .....	17
3.4. Arrancapins .....	49
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	9
4.3. El Calvari .....	9
4.4. Sant Pau .....	13
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	23
5.3. Trinitat .....	27
5.4. Tormos .....	11
5.5. Sant Antoni .....	13
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	13
6.2. Mestalla .....	11
6.3. Jaume Roig .....	3
6.4. Ciutat Universitària .....	2
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	16
7.2. Soternes .....	3



7.3. Tres Forques .....	6
7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	1
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	35
8.2. Sant Isidre .....	14
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	14
8.5. Favara .....	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	8
9.2. L'Hort de Senabre .....	2
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	20
9.5. Camí Real .....	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	23
10.2. En Corts .....	5
10.3. Malilla .....	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	6
10.6. La Punta .....	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	17
No hi consta barri .....	1
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	17
11.3. La Malva-rosa .....	13
11.4. Beteró .....	15
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	



12.1. Aiora .....	20
12.2. Albors .....	18
12.3. La Creu del Grau .....	132
12.4. Camí Fondo .....	12
12.5. Penya-roja .....	14
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	12
13.2. Ciutat Jardí .....	17
13.3. L'Amistat .....	8
13.4. La Bega Baixa .....	16
13.5. La Carrasca .....	1
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	17
14.2. Camí de Vera .....	1
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	1
15.2. Torrefiel .....	21
15.3. Sant Llorenç .....	6
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	37
16.2. Ciutat Fallera .....	3
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.2. Poble Nou .....	2
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	6
18.2. Beniferri .....	4
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.3. Pinedo .....	8



19.4. El Saler .....	2
19.6. El Perellonet .....	3
19.7. La Torre .....	7
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	101
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	72