



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE NOVIEMBRE AL 15 DE DICIEMBRE DE 2021**



**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 noviembre al 15 de diciembre de 2021

#### 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 Defensor del Pueblo.
- d) Escritos del Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo 16 de noviembre al 15 de diciembre de 2021, se han recibido un total de **1.008 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el ejercicio anterior (16/11/2020 a 15/12/2020).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2020, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

Se produce una disminución considerable del número de quejas y un ligero aumento del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic de Greuges aumenta considerablemente. El número de quejas iniciadas ante el Defensor del Pueblo se mantiene en términos similares.

##### 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 ejercicio anterior (16/11/2020 a 15/12/2020).

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. Lo más llamativo es el importante incremento de sugerencias recibidas a través del Registro de Entrada, y una considerable disminución respecto a las recibidas a través de la Sede Electrónica.

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

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de noviembre de 2021 y la primera de diciembre de 2021 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 **153 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 que ha recibido 84 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 50 traslados, la de Ciclo Integral del Agua 13 y la de Calidad Acústica y del Aire 4.



Igualmente, el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **138 traslados**, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 108 traslados y la Delegación de Espacio Público 30.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Protección Ciudadana** con **84 traslados**, todos ellos dentro de la Delegación de Policía Local.

**-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 Protección Ciudadana**, con **21 peticiones de informe** y, dentro de esta, la Delegación de Policía Local con todas ellas.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **19 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 7 y la Delegación de Espacio Público con 12 peticiones.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales** con **9 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 8 y Salud y Consumo sostenible con 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:

- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación (0 de 1 solicitud)
- Gestión Sostenible Residuos Urbanos y Limpieza E.P. ( 2 de 3 solicitudes)
- Actividades (6 de 10 solicitudes)
- Ocupación del Dominio Público Municipal (1 de 2 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (4 de 7 solicitudes)
- Policía Local (2 de 21 solicitudes)
- AUMSA (0 de 1 solicitud)
- EMT (0 de 1 solicitud)
- Sociedad de la Información (1 de 2 solicitudes)

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

Drogodependencia / Comercio y Abastecimiento / Formación y Ocupación / Planeamiento / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Jardinería Sostenible / Central del Procedimiento Sancionador / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Personal / Movilidad Sostenible / Policía Local

## **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:

- **Vía pública reparación de deficiencias (160)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (158)**
- **Señalización viaria (128)**
- **Servicios Prestados en Vía pública (104)**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (68)**
- **Servicios de jardinería (64)**
- **Contaminación Acústica (52)**

#### **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 (74)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (66)**
- Bache en calzada (59)**
- Alumbrado (54)**
- Señalización Horizontal (52)**
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes (41)**
- Señalización Vertical (33)**
- Poda de árboles (32)**
- Parques y Jardines deficiencias (32)**

En este punto es de destacar, respecto al periodo anterior, un descenso en el número de peticiones clasificadas en el subtema "Mayor actuación por parte de la Policía Local" (Servicios prestados en vía pública) que pasan de 139 a 74. Cabe destacar en este período el aumento "Señalización Horizontal" (Señalización Viaria) que pasan de 21 en el período anterior a 52 en el actual. También se aprecia descenso en el subtema "Parques y Jardines deficiencias" (Servicios de Jardinería) que pasan de 76 en el periodo anterior a 32.



#### **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:

- **Campanar con 90 peticiones**
- **Ciutat Vella con 71 peticiones**
- **Poblats Marítims con 70 peticiones**
- **Extramurs 64 peticiones**
- **Camins al Grau 61 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:

- **Campanar (Campanar) con 67 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 41 peticiones**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) 37 peticiones**
- **Arrancapins (Extramurs) con 31 peticiones**
- **Ciutat Jardí (Algirós) con 21 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.....	1.117
Febrero.....	1.201
Marzo.....	1.386
Abril.....	990
Mayo.....	1.327
Junio.....	1.323
Julio.....	1.177
Agosto.....	1.105
Septiembre	1.916
Octubre.....	1.476
Noviembre	1.238



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/11/2021 al 15/12/2021

## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	61	120	-49,17%
Sugerencia	886	766	15,67%
Síndic	58	88	-34,09%
Defensor	2	7	-71,43%
Otras	1	1	0,00%
<b>Total:</b>	<b>1.008</b>	<b>982</b>	<b>2,65%</b>

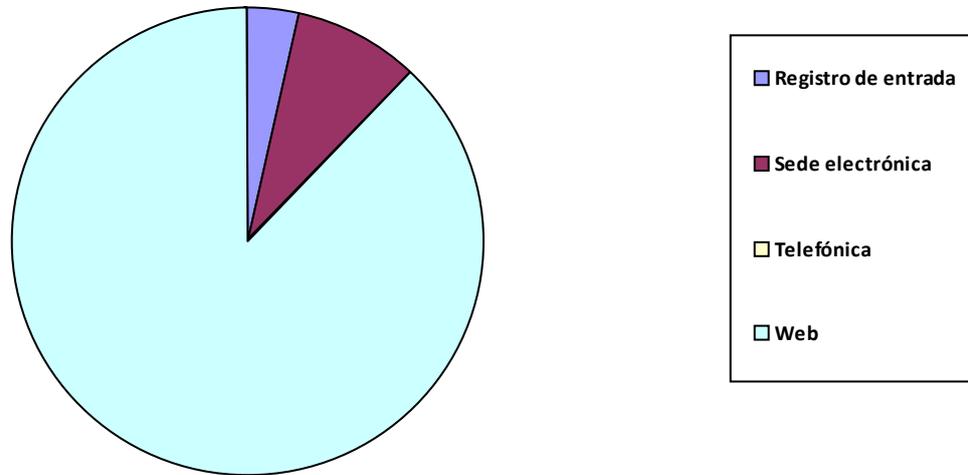
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
<b>Síndic</b>			
Inicio	26	19	36,84%
Recomendación/Sugerencia	7	10	-30,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	25	59	-57,63%
<b>Defensor</b>			
Inicio	1	2	-50,00%
Recomendación/Sugerencia	0	2	-100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	1	3	-66,67%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	36	21	71,43%
Sede electrónica	86	200	-57,00%
Telefónica	1	25	-96,00%
Web	885	736	20,24%
<b>Total:</b>	<b>1.008</b>	<b>982</b>	<b>2,65%</b>

## Distribución por canal de entrada



### 3. Peticiones del periodo por meses

Noviembre .....	574
Diciembre .....	434

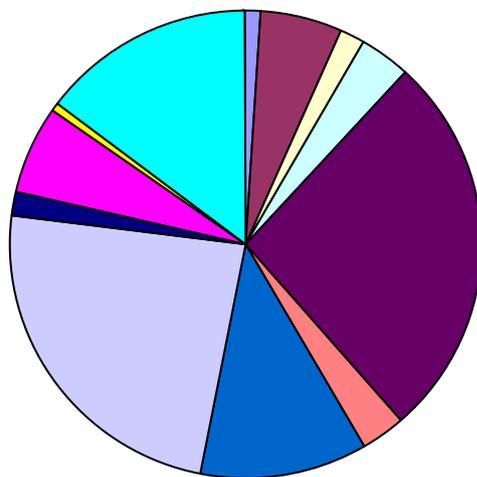
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Noviembre .....	414	366	48	27 (56,3%)
Diciembre .....	160	128	32	21 (65,6%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	6	5	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	33	24	9	9 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	9	6	3	3 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	20	17	3	2 (66,7%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	153	146	7	6 (85,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	18	17	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	65	57	8	8 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	138	119	19	11 (57,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	10	8	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	35	31	4	3 (75,0%)
PLENO .....	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	84	63	21	2 (9,5%)
Total de Envíos	574	494	80	48 (60,0%)

## Distribución por Áreas



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

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	2	2	0	0 (-)
HACIENDA .....	4	3	1	1 (100,0%)



**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	3	3	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	26	18	8	8 (100,0%)

**DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI**

COMERCIO .....	6	5	1	1 (100,0%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	2	0	2	2 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN .....	1	1	0	0 (-)

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	18	15	3	2 (66,7%)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI**

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	4	2	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	13	13	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	84	81	3	2 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	50	48	2	2 (100,0%)

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

ACCIÓN CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	5	5	0	0 (-)
DEPORTES .....	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	6	6	0	0 (-)

**GESTIÓN DE RECUROS**

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	11	7	4	4 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	6	2	4	4 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	43	43	0	0 (-)

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**



ESPACIO PÚBLICO .....	30	18	12	7 (58,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	108	101	7	4 (57,1%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	10	8	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	23	21	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	11	10	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>PLENO</b>				
PLENO .....	3	1	2	2 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	84	63	21	2 (9,5%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	2	2	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	5	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	3	3	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
DROGODEPENDENCIAS .....	2	1	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	26	18	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	33	24	9	9 (100,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				



<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>FORMACIÓN Y OCUPACIÓN</b>				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN</b>				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	9	6	3	3 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	1	1	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	4	3	1	0 (0,0%)
PLANEAMIENTO .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	17	3	2 (66,7%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	13	13	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	84	81	3	2 (66,7%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	49	47	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	153	146	7	6 (85,7%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....		2	2	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>					
CULTURA FESTIVA .....		5	5	0	0 (-)
<b>DEPORTES</b>					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA		3	2	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>					
EDUCACIÓN .....		2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....		4	4	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES .....		2	2	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	18	17	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC		5	5	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....		9	6	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....		2	1	1	1 (100,0%)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>					
PERSONAL .....		6	2	4	4 (100,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>					
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC		43	43	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	65	57	8	8 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....		21	11	10	6 (60,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....		9	7	2	1 (50,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>					
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....		108	101	7	4 (57,1%)
	Subtotal de Àrea:	138	119	19	11 (57,9%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>					



AUMSA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	8	7	1	0 (0,0%)
Subtotal de Àrea:	10	8	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	23	21	2	1 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	11	10	1	1 (100,0%)
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	35	31	4	3 (75,0%)
<b>PLENO</b>				
<b>PLENO</b>				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	3	1	2	2 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>POLICÍA LOCAL</b>				
POLICÍA LOCAL .....	84	63	21	2 (9,5%)
Subtotal de Àrea:	84	63	21	2 (9,5%)

## 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
<b>ALCALDÍA</b>					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	0	1	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
DROGODEPENDENCIAS .....	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	0	6	2	0	0
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	1	0	0	0	0
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	2	0	0	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	1	0	0	0



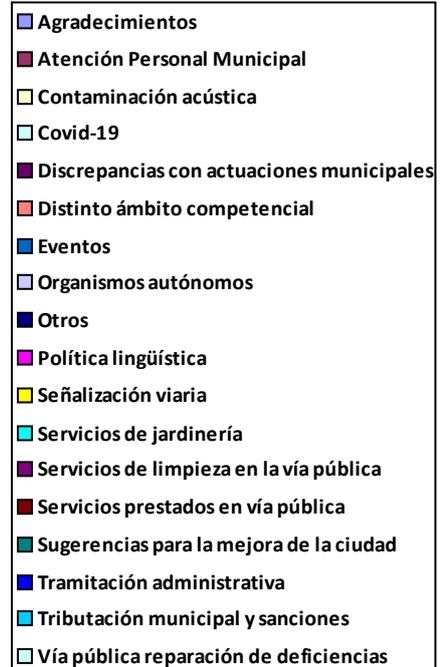
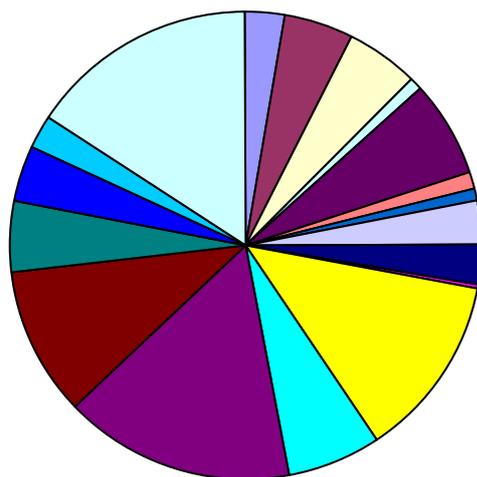
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	0	1
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	1	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	2	0	0	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	2	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	1	0	0	0
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	3	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	2	2	0	0	0
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	0	2	4	0	4
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	1	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	2	1	1	0	3
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
AUMSA .....	0	0	0	0	1
EMT-Incidencias .....	0	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	0	0	1	0	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	0	1	0	0	0
<b>PLENO</b>					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	0	1	0	19
Total de Envíos	18	20	10	0	32

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 .....	27	12	125,00%
Atención Personal Municipal .....	48	39	23,08%
Contaminación acústica .....	52	49	6,12%
Covid-19 .....	7	24	-70,83%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	68	103	-33,98%
Distinto ámbito competencial .....	10	11	-9,09%
Eventos .....	9	3	200,00%
Organismos autónomos .....	30	52	-42,31%
Otros .....	28	23	21,74%
Política lingüística .....	3	2	50,00%
Señalización viaria .....	128	71	80,28%
Servicios de jardinería .....	64	75	-14,67%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	158	143	10,49%
Servicios prestados en vía pública .....	104	116	-10,34%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	51	69	-26,09%
Tramitación administrativa .....	39	78	-50,00%
Tributación municipal y sanciones .....	22	3	633,33%
Vía pública reparación de deficiencias .....	160	109	46,79%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	21
Personal municipal .....	6

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	1
Atención personal de Servicios Sociales .....	5
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	7
Gestión tributaria .....	2
Información y Registro .....	14
Otras .....	1
Padrón .....	18

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	26
Aviones .....	2
Botellón .....	5
Entre particulares vecinales .....	5
Mesas y sillas .....	2
Molestias servicios de limpieza .....	4
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	7

### Covid-19

Covid-19 .....	7
----------------	---

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	2
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	41
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	4
Horarios atención al público .....	1
Obras municipales .....	3



Obras no municipales .....	5
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	5
Servicios Sociales .....	4
Subvenciones o ayudas .....	1

**Distinto ámbito competencial**

Otra administración o institución .....	10
---	----

**Eventos**

Carreras Populares .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	6

**Organismos autónomos**

EMIVASA .....	1
EMT-incidencias .....	3
Fundación Deportiva Municipal .....	20
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	6

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros .....	24

**Política lingüística**

Castellano .....	1
Valenciano .....	2

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros .....	17
Carril bici .....	12
Semáforos .....	12
Señalización horizontal .....	52
Señalización vertical .....	33
Zona Azul .....	1
Zona naranja .....	1

**Servicios de jardinería**



Parques y jardines deficiencias .....	32
Poda de árboles .....	32

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	19
Contenedores deficiente estado .....	19
Deficiente limpieza en la vía pública .....	66
Excrementos animales domésticos .....	14
Reciclaje de residuos .....	4
Recogida de enseres en la vía pública .....	13
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	5
Vehículos abandonados .....	8

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	2
Gorrillas .....	1
Indigentes .....	8
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	74
Plagas .....	18
Valenbisi .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	5
Ciclistas molestias .....	5
Demanda de parques y jardines .....	4
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	2
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	3
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	9
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	18
Sugerencias sobre denominación de calles .....	2
WC públicos .....	1



### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	23
Tardanza en resolución de expedientes .....	16

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	7
Infracciones urbanísticas .....	2
Multas .....	10
Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	2

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	24
Alumbrado .....	54
Bache en calzada .....	59
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	14
Fuentes ornamentales .....	1
Supresión de barreras arquitectónicas .....	8



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	71	46	54,35%
02. L'Eixample .....	37	40	-7,50%
03. Extramurs .....	64	82	-21,95%
04. Campanar .....	90	35	157,14%
05. La Saïdia .....	47	44	6,82%
06. El Pla del Real .....	35	42	-16,67%
07. L'Olivereta .....	51	21	142,86%
08. Patraix .....	51	37	37,84%
09. Jesús .....	42	55	-23,64%
10. Quatre Carreres .....	55	69	-20,29%
11. Poblats Marítims .....	70	46	52,17%
12. Camins al Grau .....	61	78	-21,79%
13. Algirós .....	43	43	0,00%
14. Benimaclet .....	20	34	-41,18%
15. Rascanya .....	24	65	-63,08%
16. Benicalap .....	44	44	0,00%
17. Pobles del Nord .....	19	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest .....	20	13	53,85%
19. Pobles del Sud .....	11	18	-38,89%
En Dependències Municipals .....	53	98	-45,92%
No hi consta districte .....	100	72	38,89%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	14
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	10



1.4. El Pilar .....	3
1.5. El Mercat .....	17
1.6. Sant Francesc .....	19
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	19
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	3
3.3. La Petxina .....	20
3.4. Arrancapins .....	31
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	67
4.2. Les Tendetes .....	7
4.3. El Calvari .....	8
4.4. Sant Pau .....	8
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	9
5.3. Trinitat .....	19
5.4. Tormos .....	7
5.5. Sant Antoni .....	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	7
6.2. Mestalla .....	15
6.3. Jaume Roig .....	9
6.4. Ciutat Universitària .....	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	19
7.2. Soternes .....	6



7.3. Tres Forques .....	19
7.4. La Font Santa .....	6
7.5. La Llum .....	1
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	19
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	8
8.4. Safranar .....	10
8.5. Favara .....	5
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	11
9.2. L'Hort de Senabre .....	14
9.3. La Creu Coberta .....	7
9.4. Sant Marcel·lí .....	5
9.5. Camí Real .....	5
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	12
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	2
10.6. La Punta .....	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	9
<b>11. Poblat Marítim</b>	
11.1. El Grau .....	13
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	9
11.3. La Malva-rosa .....	37
11.4. Beteró .....	10
11.5. Natzaret .....	1
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	11



12.2. Albors .....	17
12.3. La Creu del Grau .....	12
12.4. Camí Fondo .....	8
12.5. Penya-roja .....	13
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	5
13.2. Ciutat Jardí .....	21
13.3. L'Amistat .....	11
13.4. La Bega Baixa .....	5
13.5. La Carrasca .....	1
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	17
14.2. Camí de Vera .....	3
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	6
15.2. Torrefiel .....	13
15.3. Sant Llorenç .....	5
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	41
16.2. Ciutat Fallera .....	3
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	5
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	2
17.6. Massarrojos .....	9
17.7. Borbotó .....	2
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	17
18.2. Beniferri .....	3
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	5



19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.4. El Saler .....	1
19.6. El Perellonet .....	2
19.7. La Torre .....	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	53
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	100