



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE JUNIO AL 15 DE JULIO 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 junio al 15 de julio de 2020

### 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) 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 junio de 2020 a 15 de julio de 2020**, se han recibido un total de **1.076 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/05/20 al 15/06/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	88	22
SUGERENCIAS	1176	976
QUEJAS SINDIC	44	74
QUEJAS DEFENSOR	7	4
OTROS	4	0

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/06/2019 a 15/07/2019.

La tabla recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio anterior, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos. Respecto a esta variación se aprecia una disminución importante en el número de quejas presentadas, no así en cuanto al resto de peticiones, en las que no se observa una variación significativa. Apreciándose el total de las peticiones del 2019 en 1.198, siendo de 1.076 en este año, tal y como se puede comprobar en la "Tabla nº 1 Peticiones según tipo".



## 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:

- 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).
- Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- 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.
- Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el informe del periodo anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/05/20 al 15/06/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	12	1
Sede electrónica	132	100
Telefónica	36	43
Web	1139	932

Durante el periodo que se informa destaca una considerable disminución de las peticiones a través del registro de entrada, así como una leve bajada en las sugerencias que han tenido entrada por la web municipal.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/06/2019 a 15/07/2019.

La tabla 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. Destacando una disminución sustancial, a causa de la situación actual, de las registradas a través del Registro de Entrada. No obstante, en contraposición a lo anterior, se puede apreciar un aumento de las peticiones que han tenido entrada a través de la Sede Electrónica, tal y como se puede comprobar en la "Tabla nº 2 Peticiones según canal de entrada".

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

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de junio de 2020 y la primera de julio 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 nº 4 Envíos a Servicios y contestaciones por meses” “Tabla nº 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 252 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 123 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 95 traslados y la de Ciclo Integral del Agua con 22.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 151 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 94 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 72 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 12 peticiones de informe, siendo la totalidad de los mismos de la Delegación de Servicios Sociales.

**El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con 11 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 10 peticiones y la de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 1 petición.



Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda con 7 peticiones de informe, dentro de ella la Delegación de Planificación y Gestión Urbana, con 6 peticiones, la Delegación de Mantenimiento de Infraestructuras con 1 petición.

## 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 Tributaria Específica-Catastral.
- Planeamiento.
- Deportes.
- Movilidad Sostenible.
- Policía Local.

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

- Gestión Tributaria Específica-Catastral.
- Planeamiento.
- Movilidad Sostenible.

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

- Asesoría Jurídica Municipal.
- Tesorería.
- Coordinación de Obras en Vía Pública y Mantenimiento Infraestructuras.
- Disciplina Urbanística.
- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación.
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público.
- Organismo Autónomo Fundación de Parques y Jardines.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- Oficina de Optimización en la Gestión de Recursos Humanos.
- Actividades.
- Sociedad de la Información.

## 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 (195).
- Servicios de limpieza en vía pública (135).
- Disconformidad con actuaciones municipales (107).
- Contaminación Acústica (97).
- Servicios de Jardinería (80).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (74).
- Señalización viaria (70).
- Organismos Autónomos (66).

## **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.

## **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 108 peticiones.
- Quatre Carreres con 95 peticiones.
- Poblat Marítims con 87 peticiones.
- L'Olivereta con 72 peticiones.
- Extramurs con 69 peticiones.
- Ciutat Vella con 63 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 68 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 32 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 30 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) con 29 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 29 peticiones.



- Sant Francesc (Ciutat Vella) con 28 peticiones.
- El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 27 peticiones.
- El Botànic (Extramurs) con 25 peticiones.
- Orriols (Rascanya) con 25 peticiones.
- Nou Moles (L'Olivereta) con 24 peticiones.
- Tres Forques (L'Olivereta) con 23 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 23 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 22 peticiones.
- Trinitat (La Saïdia) con 21 peticiones.
- Ciutat de les Arts i de les Ciències (Quatre Carreres) con 21 peticiones.
- Albors (Camins al Grau) con 19 peticiones.
- El Grau (Poblats Marítims) con 19 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 19 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

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

En este periodo, en cuanto a las peticiones de la ciudadanía relacionadas con el COVID-19, el sistema dispone de tema y subtema relacionado con el COVID19, por lo cual se ha podido filtrar la información relacionada con el mismo de manera automatizada, por ello, en el presente informe realizamos un análisis especial de estas sugerencias, quejas y reclamaciones.

En el periodo analizado que abarca del 16/06/2020 al 15/07/2020 se han presentado un total de **41** sugerencias en las que el asunto 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 41 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:



SERVICIO	TOTAL DE PETICIONES REMITIDAS
POLICÍA LOCAL	21
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ DE L'ESPAI PÚBLIC	7
SANITAT I CONSUM	6
BIENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	3
EDUCACIÓ	2
COMERÇ I ABASTECIMENT	2
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2
EMT	2
PLATGES QUALITAT ACÚSTICA DE L'AIRE	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	2
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	1
NO COMPETÈNCIA DE L'AJUNTAMENTE	1

La mayoría de las sugerencias presentadas se refieren a la necesidad de un mayor control sobre el uso de mascarilla por los ciudadanos y aluden a obstáculos en las aceras (puestos de frutas, terrazas, obras, contenedores, expositores de tiendas....) que dificultan mantener las distancias de seguridad. A continuación, se transcribe la relación de sugerencias presentadas acompañadas de un breve resumen del asunto al que aluden (se da cuenta de las mismas en el mismo idioma que ha sido utilizado por el ciudadano para dirigirse al Ayuntamiento).





N_Entrada_Web	Asunto (Breve resumen)
2020-004636	Guantes por el suelo que provienen de los comercios.
2020-004657	Proposta d'ocupació, per al sector d'educadors, oci i temps lliure dirigit a menors de primera infància fins als adolescents de 17 anys
2020-004676	Los sanitarios salen con la uniformidad del hospital a los comercios cercanos
2020-004687	Agradecimiento por la atención. Propone que el Ayuntamiento se dirija a la gerencia del Hospital para recordarle sus obligaciones
2020-004710	Comercios que invaden la acera con expositores de productos y carritos de compra se impide la distancia de seguridad entre peatones.
2020-004725	Desde la crisis del COVID-19 la ronda norte se ha convertido en una zona más que habitual de corredores, ciclistas y paseantes. Mi solicitud es ver si pueden modificar los pulsadores de los semáforos
2020-004757	Poca limpieza de las obras en dos bloques residenciales, sitios en la Calle Font d'En Carròs nº17 pocas medidas higiénicas contra el Covid.
2020-004849	Agradecimiento a las técnicas del Centro Municipal de Servicios Sociales de Benimaclet.
2020-004898	Quitar los contenedores de residuos de las aceras. Su ubicación en ellas supone un peligro para los peatones, ya que no permiten mantener las distancias de seguridad impuestas por las autoridades sanitarias para controlar la pandemia por Covid-19.
2020-004960	Se solicita la poda de ramas en la calle Escultor Antonio Sacramento, para evitar la proliferación de mosquitos y otros insectos que pudieran ser vectores de transmisión del virus.
2020-004962	Prohibir la publicidad en papel Es una reliquia del pasado, gasta un montón de papel, produce basura y todos dejamos nuestras huellas en ello.
2020-004968	La entrada y salida a la playa de la Malvarrosa es un cachondeo. La gente entra por donde se debe salir y viceversa.
2020-005007	Hace meses que las calles de Valencia están excesivamente sucias.
2020-005018	Ampliar la longitud de las pasarelas de madera en las playas de Las Arenas - Cabañal para facilitar el acceso hasta la orilla de personas mayores.
2020-005019	Falta de limpieza y desinfección en la C/ Cienfuegos de Valencia CP 46006.
2020-005021	Considero que es precipitado el reabrir los mercadillos semanales.
2020-005069	Que la Policía Local haga cumplir las normas de utilización de la mascarilla
2020-005075	Existencia de colchones donde duermen personas.
2020-005078	Delimiten el espacio de la terraza" de la cervecería sita en cl. tres forques, 122 46014 valencia, porque la barriada ha sufrido su incumplimiento de las normas y en las fases del COVID-19.
2020-005124	Zona calle Alboraya y adyacentes, tiendas de chinos, que invaden con sus productos las aceras, y de frutería.
2020-005127	Escribo en representación de la comunidad de vecinos de la calle Pintor Ferrandis nr.27 de Valencia solicito quiten los contenedores de nuestro portal.
2020-005141	Personas sin techo que duermen dentro de las Torres de Quart.



N_Entrada_Web	Asunto (Breve resumen)
2020-005142	Por qué los conductores de la EMT no llevan la mascarilla puesta cuando conducen.
2020-005152	Avisar-los que un bar del meu carrer porta des del fi de l'estat d'alarma ocupant un bon tros de la vorera amb les seves taules.
2020-005231	Imposibilidad de hecho de mantener en las calles distancia de seguridad. Falta de control policial del uso de mascarilla.
2020-005250	Venta de alcohol, su consumo y de carnes asadas sin las medidas higiénicas en la zona de la Avda de la Plata.
2020-005257	Control del espacio de la concesión en playas de tumbonas.
2020-005273	Expedición bono de un viaje para los trayectos de la EMT,
2020-005283	Mayor control del uso de mascarillas en la vía pública.
2020-005294	Más presencia policial para exigir el uso de mascarilla.
2020-005319	Inviabilidad del confinamiento por barrios.
2020-005339	Que la policía hiciera más vigilancia en los parques infantiles.
2020-005349	Control y denuncia por la Policia Local del no uso de mascarilla.
2020-005365	Inspección en fruterías de Benimaclet.
2020-005370	Solicita desinfección de los carros del Mercado del Cabanyal para impedir la propagación del covid-19.
2020-005373	Tarde / Noche Terrazas - Invaden prácticamente las aceras, apenas dejando paso a los peatones - No mantienen la distancia de seguridad ni llevan mascarillas
2020-005374	El Saler, Urbanización Gavines los adolescentes se reúnen entre las once de la noche y las dos o tres de la madrugada, en grupos numerosos de mas de 10 jóvenes, que ademas de beber de las mismas botellas, no llevan mascarilla. Pide control policial.
2020-005407	Pérdida de cita previa por tener que hacer cola con gente con mascarilla mal colocada, no mantener distancias de seguridad.
2020-005464	DIMA SANITARY luchamos contra la COVID a través de diferentes soluciones en lugares o estancias públicas o privadas.. Ante la necesidad a la desinfección y para evitar el contagio de la misma, contamos con diferentes equipos.
2020-005487	Gente va sin mascarilla o la lleva en el cuello y no se respeta la distancia de seguridad, caminando en grupos obligándote a bajar a la calzada para evitarlos. Pide mayor control policial.
2020-005528	Sobre la NO DEVOLUCIÓ, ni rebuda de CAP Informació, al voltant de la quota mensual del passat mes de Març que centenars de famílies pagarem a les escoles municipals d'educació infantil.



## ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

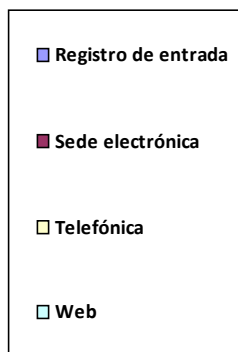
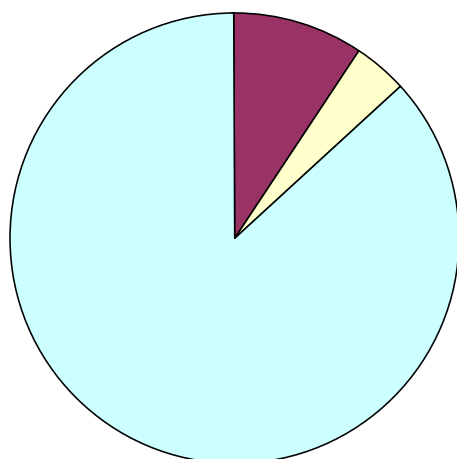
### 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	22	97	-77,32%
Sugerencia	976	1.021	-4,41%
Síndic	74	74	0,00%
Defensor	4	3	33,33%
Otras	0	3	-100,00%
<b>Total:</b>	<b>1.076</b>	<b>1.198</b>	<b>-10,18%</b>

### 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	1	120	-99,17%
Sede electrónica	100	59	69,49%
Telefónica	43	51	-15,69%
Web	932	968	-3,72%
<b>Total:</b>	<b>1.076</b>	<b>1.198</b>	<b>-10,18%</b>

### Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Junio .....	523
Julio .....	553

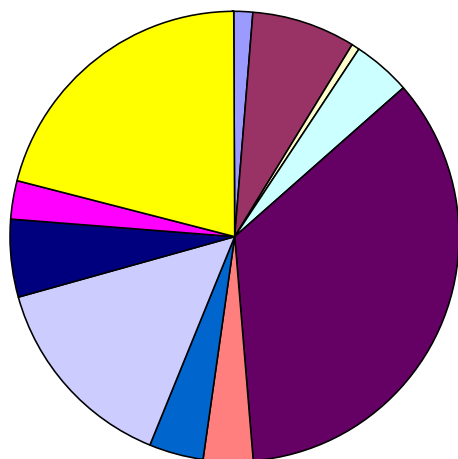
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Junio .....	352	340	12	10 (83,3%)
Julio .....	374	341	33	6 (18,2%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	10	7	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	54	42	12	5 (41,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	5	5	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	30	23	7	2 (28,6%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	254	252	2	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS .....	27	21	6	3 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	27	26	1	0 (0,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	105	94	11	3 (27,3%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	40	40	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	21	20	1	0 (0,0%)
	153	151	2	2 (100,0%)
Total de Envíos	726	681	45	16 (35,6%)

## 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 RECUROS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
PROTECCIÓN CIUDADANA

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	4	4	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA .....	1	0	1	0 (0,0%)
HACIENDA .....	5	3	2	1 (50,0%)

**BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES**

ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI .....	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	3	3	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	48	36	12	5 (41,7%)

**DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI**

COMERCIO .....	4	4	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)

**DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA**

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	2	1	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	22	16	6	2 (33,3%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI**

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	3	3	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	22	22	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	5	5	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	124	123	1	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	96	95	1	0 (0,0%)

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
DEPORTES .....	4	0	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN .....	7	7	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	5	3	2	0 (0,0%)

**GESTIÓN DE RECUROS**

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	4	4	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	3	2	1	0 (0,0%)



PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	19	19	0	0 (-)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	32	22	10	2 (20,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	73	72	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	40	40	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	17	16	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	3	3	0	0 (-)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	153	151	2	2 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA .....	3	3	0	0 (-)
<b>COORDINACIÓN JURÍDICA</b>				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	1	0	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	10	7	3	1 (33,3%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
<b>IGUALDAD Y POLÍTICAS DE GÉNERO Y LGTBI</b>				
IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>JUVENTUD</b>				



JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	3	3	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	48	36	12	5 (41,7%)
Subtotal de Área:	54	42	12	5 (41,7%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	4	4	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	5	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	5	5	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	2	1	1	0 (0,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	2	4	1 (25,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	10	9	1	0 (0,0%)
PLANEAMIENTO .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	30	23	7	2 (28,6%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	3	3	0	0 (-)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	2	2	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	22	22	0	0 (-)





<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	5	5	0	0 (-)
<b>EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA</b>				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	2	2	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI .....	124	123	1	0 (0,0%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	95	95	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE .....	1	0	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	254	252	2	0 (0,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	5	5	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER .....	1	1	0	0 (-)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA .....	3	0	3	2 (66,7%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	7	7	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	5	3	2	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	27	21	6	3 (50,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS .....	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	19	19	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	27	26	1	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	14	9	5	0 (0,0%)	
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	18	13	5	2 (40,0%)	
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>					
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	73	72	1	1 (100,0%)	
Subtotal de Àrea:	105	94	11	3 (27,3%)	
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>					
EMT-Incidencias .....	38	38	0	0 (-)	
MARINA REAL .....	2	2	0	0 (-)	
Subtotal de Àrea:	40	40	0	0 (-)	
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC</b>					
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	17	16	1	0 (0,0%)	
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	3	3	0	0 (-)	
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>					
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)	
Subtotal de Àrea:	21	20	1	0 (0,0%)	
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
<b>POLICÍA LOCAL</b>					
POLICÍA LOCAL .....	153	151	2	2 (100,0%)	
Subtotal de Àrea:	153	151	2	2 (100,0%)	

## Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
<b>ALCALDÍA</b>					
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0
TESORERÍA .....	0	0	0	1	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					



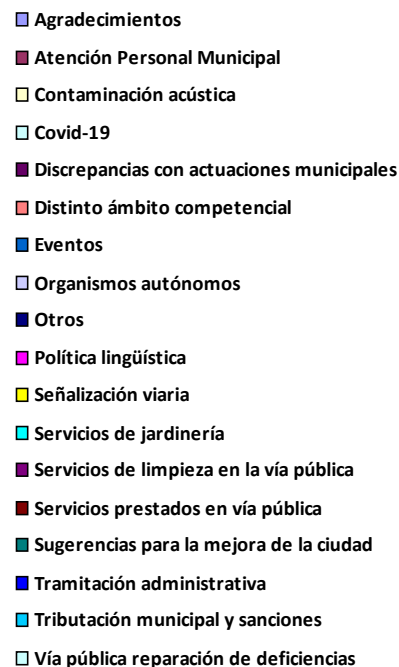
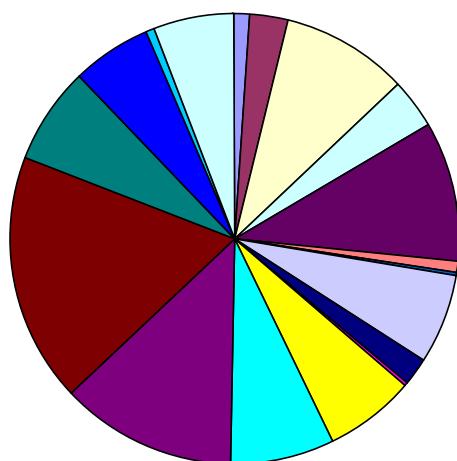
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	5	0	0	7	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	2	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	1	0
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	1	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	0	1	0
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
DEPORTES .....	0	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	2	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	0	0	2	0
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>					
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	0	0	0	1	0
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	0	0	0	4	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	2	0	0	2	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	0	0	0	1	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	1	0	0	0
Total de Envíos	12	1	3	25	4

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
Agraïments .....	11	17	-35,29%
Altres .....	21	15	40,00%
Atenció Personal Municipal .....	31	12	158,33%
Contaminació acústica .....	97	95	2,11%
Covid-19 .....	41	0	#¡Div/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	107	79	35,44%
Distint àmbit competencial .....	8	11	-27,27%
Esdeveniments .....	5	6	-16,67%
Organismes autònoms .....	66	92	-28,26%
Política lingüística .....	3	4	-25,00%
Senyalització viària .....	70	102	-31,37%
Servicis de jardineria .....	80	116	-31,03%
Servicis de neteja en la via pública .....	135	209	-35,41%
Servicis prestats en via pública .....	195	174	12,07%
Suggestiments per a la millora de la ciutat .....	74	89	-16,85%
Tramitació administrativa .....	62	77	-19,48%
Tributació municipal i sancions .....	7	9	-22,22%
Via pública reparació de deficiències .....	62	91	-31,87%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	8
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales .....	9
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	6
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	9
Otras .....	3
Padrón .....	3

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	17
Aire Acondicionado particulares .....	1
Botellón .....	20
Entre particulares vecinales .....	9
Eventos públicos .....	1
Mesas y sillas .....	6
Molestias servicios de limpieza .....	6
Obras privadas .....	7
Tráfico rodado .....	30

### Covid-19

Covid-19 .....	41
----------------	----

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	4
Bibliotecas .....	3
Cumplimiento de Ordenanzas .....	14
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	42
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	10
Empleo - demandas .....	1



Obras municipales .....	6
Obras no municipales .....	4
Oposiciones .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	5
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	6
Servicios Sociales .....	5
Subvenciones o ayudas .....	6
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	8
<b><u>Eventos</u></b>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Fallas .....	3
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	36
Fundación Deportiva Municipal .....	16
Fundación Pacto por el Empleo .....	1
Marina Real .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	12
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros .....	12
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	3
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	10
Carril bici .....	13
Semáforos .....	6
Señalización horizontal .....	16
Señalización vertical .....	24
Zona naranja .....	1
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	



Parques y jardines deficiencias .....	53
Poda de árboles .....	27

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	20
Contenedores deficiente estado .....	2
Deficiente limpieza en la vía pública .....	41
Excrementos animales domésticos .....	3
Reciclaje de residuos .....	3
Recogida de enseres en la vía pública .....	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	22
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	29
Vehículos abandonados .....	6

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	9
Gorrillas .....	2
Indigentes .....	10
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	92
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	4
Plagas .....	57
Playas incidencias .....	21

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	10
Ciclistas molestias .....	1
Demanda de parques y jardines .....	17
Desperfectos en patrimonio histórico .....	2
Página web .....	2
Sede electrónica .....	4
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	9
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	24
WC públicos .....	3

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	22
Tardanza en resolución de expedientes .....	40

**Tributación municipal y sanciones**

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

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	8
Alumbrado .....	13
Bache en calzada .....	28
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	8
Fuentes ornamentales .....	2
Supresión de barreras arquitectónicas .....	3





## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	63	65	-3,08%
02. L'Eixample .....	33	49	-32,65%
03. Extramurs .....	69	75	-8,00%
04. Campanar .....	46	31	48,39%
05. La Saïdia .....	42	72	-41,67%
06. El Pla del Real .....	24	34	-29,41%
07. L'Olivereta .....	72	34	111,76%
08. Patraix .....	44	72	-38,89%
09. Jesús .....	53	32	65,63%
10. Quatre Carreres .....	95	108	-12,04%
11. Poblats Marítims .....	87	100	-13,00%
12. Camins al Grau .....	108	130	-16,92%
13. Algirós .....	37	25	48,00%
14. Benimaclet .....	30	23	30,43%
15. Rascanya .....	39	58	-32,76%
16. Benicalap .....	34	54	-37,04%
17. Pobles del Nord .....	9	4	125,00%
18. Pobles de l'Oest .....	3	8	-62,50%
19. Pobles del Sud .....	31	23	34,78%
En Dependències Municipals .....	68	97	-29,90%
No hi consta districte .....	89	104	-14,42%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	6
1.2. La Xerea .....	4
1.3. El Carme .....	12



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	7
1.6. Sant Francesc .....	28
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	23
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	25
3.2. La Roqueta .....	5
3.3. La Petxina .....	10
3.4. Arrancapins .....	29
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	19
4.2. Les Tendetes .....	15
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	1
5.2. Morvedre .....	15
5.3. Trinitat .....	21
5.4. Tormos .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	9
6.2. Mestalla .....	12
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	24
7.2. Soternes .....	8
7.3. Tres Forques .....	23



7.4. La Font Santa .....	12
7.5. La Llum .....	5
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	16
8.2. Sant Isidre .....	10
8.3. Vara de Quart .....	17
8.4. Safranar .....	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	10
9.2. L'Hort de Senabre .....	17
9.3. La Creu Coberta .....	7
9.4. Sant Marcel·lí .....	11
9.5. Camí Real .....	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	16
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	30
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	21
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	19
11.2. El Cabanyal-el Banyalbufar .....	27
11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	6
11.5. Natxaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	11
12.2. Albors .....	19
12.3. La Creu del Grau .....	68
12.4. Camí Fondo .....	2



12.5. Penya-roja .....	8
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	7
13.2. Ciutat Jardí .....	17
13.3. L'Amistat .....	3
13.4. La Bega Baixa .....	4
13.5. La Carrasca .....	6
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	22
14.2. Camí de Vera .....	8
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	25
15.2. Torrefiel .....	8
15.3. Sant Llorenç .....	6
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	32
16.2. Ciutat Fallera .....	2
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.2. Poble Nou .....	2
17.6. Massarrojos .....	4
17.7. Borbotó .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	2
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.4. El Saler .....	8
19.5. El Palmar .....	4
19.6. El Perellonet .....	11
19.7. La Torre .....	3
19.8. Faitanar .....	4



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 68

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 89