



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE AGOSTO AL 15 DE SEPTIEMBRE 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 agosto al 15 de septiembre de 2020

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

Con el fin de mejorar la información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, se ha elaborado documentación adicional al informe que con carácter mensual se presentará a la Comisión. Se han elaborado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual con el objeto de que ésta llegue mejor, tanto a los miembros de la Comisión como a los ciudadanos, dichos gráficos se realizan de 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 por si pudiera ser de interés y siempre con el objeto de que la información llegue de la manera más clara y completa posible y conseguir una mayor transparencia en la gestión.

Además, y con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora una hoja de cálculo en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación inteligente. Debido a que PIAE no deja incorporar hojas de cálculo a los expedientes, hemos preparado un enlace a una carpeta compartida para hacer posible el acceso.

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

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 agosto al 15 de septiembre de 2020**, se han recibido un total de **1.126 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe del periodo anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al periodo: **16/07/20 al 15/08/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	8	89
SUGERENCIAS	865	954
QUEJAS SINDIC	67	81
QUEJAS DEFENSOR	6	2
OTROS	2	0

Respecto al periodo anterior, se observa un incremento en el número total de peticiones (178 peticiones más), siendo especialmente significativo el incremento del número de reclamaciones, produciéndose un aumento importante también en el número de sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/08/2019 a 15/09/2019.

La Tabla 1 recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2019, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos. En cuanto al número total de peticiones se incrementa en más de 100 peticiones, se incrementan las sugerencias y, de manera significativa, las que vienen del Síndic de Greuges que se duplican respecto al mismo periodo del ejercicio anterior.

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.



d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el informe del periodo anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al periodo: **16/07/20 al 15/08/20.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	2	16
Sede electrónica	82	158
Telefónica	32	50
Web	832	902

Durante el periodo se produce un incremento respecto al periodo anterior en el número de peticiones por todas las vías de entrada, son todos ellos significativos por lo que hay que pensar en el importante incremento de la carga de trabajo para la Oficina en un periodo vacacional en el que la Oficina no cuenta con todo su personal. Crece el número de instancias, las sugerencias recibidas por vía telefónica y las recibidas por la web.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/08/2019 a 15/09/2019.

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. No obstante, en contraposición a lo anterior, se puede apreciar un aumento significativo de las peticiones que han tenido entrada a través de la Sede Electrónica y de las recibidas por vía telefónica.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de agosto de 2020 y la primera de septiembre 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 **268 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 142 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 106 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **152** 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 **76** traslados, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 60 traslados y la Delegación de Espacio Público con 16 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 **32** peticiones de informe, siendo 30 de ellos de la Delegación de Servicios Sociales, 1 de la Delegación de Juventud y otro de la de Salud y Consumo Responsable.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con **18** 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 5 peticiones.

Área de Protección Ciudadana con **6** peticiones de informe, dentro de ella la Delegación de Policía Local 5 y la de Prevención y Extinción de Incendios 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.



- Cooperación al Desarrollo y Migración
- Pueblos de València.
- Disciplina Urbanística.
- Jardinería Sostenible
- Oficina de Optimización en la Gestión de Recursos
- Personal
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos
- Descentralización y Participación Ciudadana
- Policía Local

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

- Gestión de Emisiones y Recaudación.
- Cooperación al Desarrollo y Migración
- Pueblos de València.
- Disciplina Urbanística.
- Jardinería Sostenible
- Oficina de Optimización en la Gestión de Recursos
- Personal
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos
- Descentralización y Participación Ciudadana

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

- Coordinación Jurídica y Procesos Electorales
- Asesoría Jurídica Municipal.
- Sanidad y Consumo.
- Playas, Calidad Acústica y del Aire.
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza viaria.
- Organismos Autónomo Fundación Deportiva.
- Ocupación del Dominio Público Municipal
- Departamento de Bomberos, Prevención y Extinción de incendios.



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

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

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

- **Servicios de limpieza en vía pública (179).**
- **Servicios prestados en la vía pública (160).**
- **Servicios de Jardinería (99).**
- **Contaminación Acústica (91).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (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.

En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- Mayor actuación por parte de la Policía Local (102)
- Covid 19 (64)
- Tardanza en resolución de expedientes (54)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios correspondientes (53)

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 142 peticiones**
- **Patraix con 84 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 80 peticiones.**
- **La Saïdia con 72 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 63 peticiones.**



- Jesús con 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:

- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 87 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 47 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 47 peticiones.
- Sant Francesc (Ciutat Vella) con 38 peticiones.
- La Malvarrosa (Poblats Marítims) con 27 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

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 de manera automatizada, 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 16/08/2020 al 15/09/2020 se han presentado un total de **64** sugerencias 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 64 (que es el total) ya que algunas de ellas afectaban a más de un servicio:

COVID-19 POR SERVICIOS DEL 16-08 AL 15-09-20	
POLICÍA LOCAL	32
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS	13
JARDINERIA SOSTENIBLE	5
SANIDAD Y CONSUMO	3
EMT	3
NO COMPETENCIA DEL AYUNTAMIENTO	2
ACCIÓN CULTURAL	1
ACTIVIDADES	1
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1
COORDINACIÓN DE OBRAS EN LA VÍA PÚBLICA	1
FUNDACION DEPORTIVA MUNICIPAL	1
MARINA REAL	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	1
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1
UNIVERSIDAD POPULAR	1
TOTALES	69

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



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

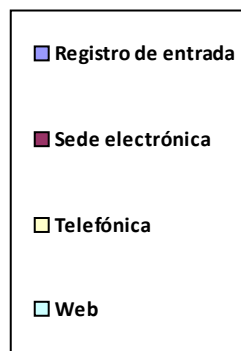
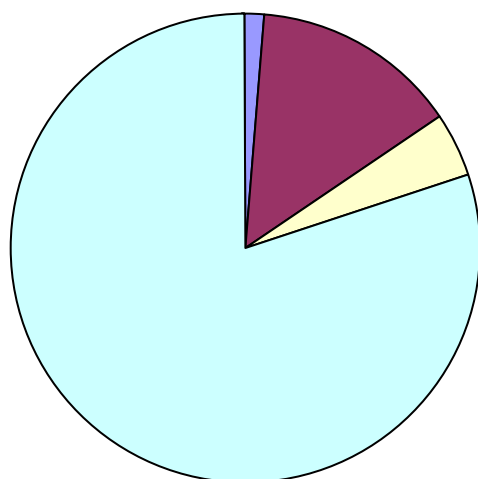
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	89	81	9,88%
Sugerencia	954	889	7,31%
Síndic	81	40	102,50%
Defensor	2	2	0,00%
Otras	0	7	-100,00%
Total:	1.126	1.019	10,50%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	16	61	-73,77%
Sede electrónica	158	74	113,51%
Telefónica	50	31	61,29%
Web	902	853	5,74%
Total:	1.126	1.019	10,50%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Agosto	509
Septiembre	617

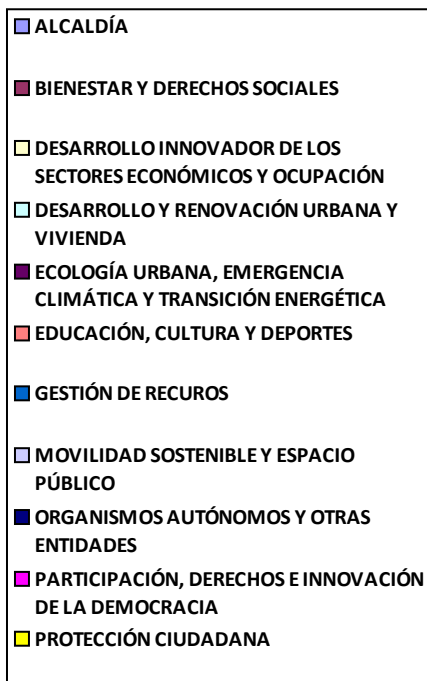
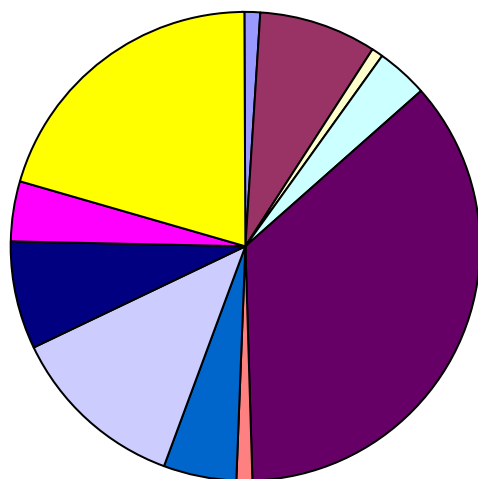
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Agosto	341	305	36	22 (61,1%)
Septiembre	425	375	50	18 (36,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	9	6	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	61	29	32	13 (40,6%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	7	5	2	2 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	28	24	4	3 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	274	268	6	2 (33,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	9	4	5	2 (40,0%)
GESTIÓN DE RECUROS	38	34	4	3 (75,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	94	76	18	8 (44,4%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	56	53	3	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	32	29	3	1 (33,3%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	158	152	6	5 (83,3%)
Total de Envíos	766	680	86	40 (46,5%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

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



INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	4	3	1	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES	55	25	30	12 (40,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	3	3	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	2	0	2	2 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	9	9	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	17	13	4	3 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	2	2	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	142	140	2	0 (0,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	106	105	1	1 (100,0%)
PLAYAS	2	0	2	1 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	1	1	0	0 (-)
DEPORTES	1	0	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	5	1	4	2 (50,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	1	1	0	0 (-)



ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	1	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	28	27	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	29	16	13	6 (46,2%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	65	60	5	2 (40,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	56	53	3	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	24	22	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	6	5	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	157	152	5	5 (100,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	0	1	0 (0,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	2	1	1	0 (0,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	1	0	1	0 (0,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	9	6	3	1 (33,3%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	4	3	1	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	55	25	30	12 (40,0%)
Subtotal de Área:	61	29	32	13 (40,6%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	3	3	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	2	0	2	2 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	7	5	2	2 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	9	9	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	10	8	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	28	24	4	3 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				



DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI	142	140	2	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	105	104	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
PLAYAS				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLAYAS)	2	0	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	274	268	6	2 (33,3%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	0	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	1	4	2 (50,0%)
Subtotal de Área:	9	4	5	2 (40,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE RECURSOS	1	0	1	1 (100,0%)
PERSONAL	2	1	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	28	27	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	38	34	4	3 (75,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	18	7	11	6 (54,5%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	11	9	2	0 (0,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

MOVILIDAD SOSTENIBLE	65	60	5	2 (40,0%)
Subtotal de Área:	94	76	18	8 (44,4%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidencias	53	51	2	0 (0,0%)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	53	3	0 (0,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	24	22	2	0 (0,0%)
----------------------------------	----	----	---	----------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	6	5	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	32	29	3	1 (33,3%)

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	157	152	5	5 (100,0%)
---------------------	-----	-----	---	------------

PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS

DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	158	152	6	5 (83,3%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	0	0	1	0
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	0	0	0	1	0



GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	0	0	0	0	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	11	0	1	10	8
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
POBLES DE VALÈNCIA	2	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	0	1	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	0	0	1	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	0	1	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	1	0	0	0	0
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE (PLA	1	0	0	1	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	1	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	0	0	2
GESTIÓN DE RECUROS					
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
PATRIMONIO	0	0	0	1	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	2	2	2	0	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	0	0	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	0	0	1	2
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
AUMSA	0	0	0	0	1
EMT-Incidencias	0	0	0	2	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					



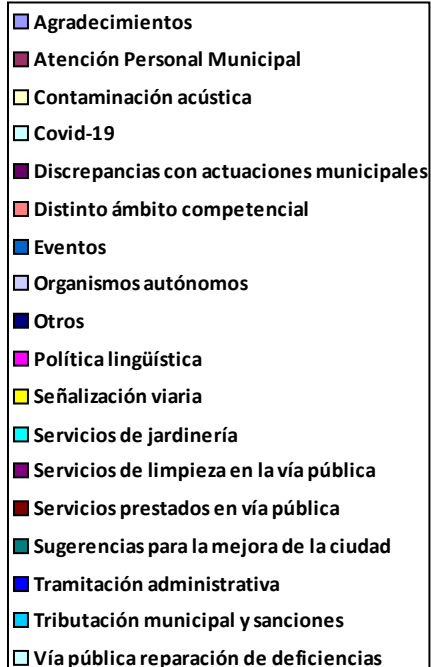
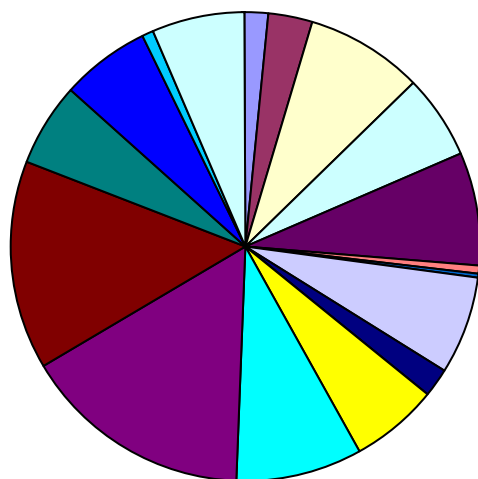
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0	0	0	1	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	2	2	1	0	0
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	0	0	0	1	0
Total de Envíos	31	5	4	23	23

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	23	-21,74%
Atención Personal Municipal	35	15	133,33%
Contaminación acústica	91	130	-30,00%
Covid-19	64	0	#¡Div/0!
Discrepancias con actuaciones municipales	88	67	31,34%
Distinto ámbito competencial	8	5	60,00%
Eventos	1	6	-83,33%
Organismos autónomos	78	105	-25,71%
Otros	19	20	-5,00%
Política lingüística	2	2	0,00%
Señalización viaria	67	60	11,67%
Servicios de jardinería	99	99	0,00%
Servicios de limpieza en la vía pública	179	130	37,69%
Servicios prestados en vía pública	160	134	19,40%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	68	70	-2,86%
Tramitación administrativa	69	34	102,94%
Tributación municipal y sanciones	7	3	133,33%
Vía pública reparación de deficiencias	73	116	-37,07%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	14
Personal municipal	4

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Gestión tributaria	1
Información y Registro	14
Otras	5
Padrón	4

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	16
Aire Acondicionado particulares	3
Botellón	19
Entre particulares vecinales	3
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	6
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	41

Covid-19

Covid-19	64
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	4
Antenas	1
Bibliotecas	5
Cumplimiento de Ordenanzas	3
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	53
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3



Horarios atención al público	1
Obras municipales	4
Obras no municipales	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	8
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	45
Fundación Deportiva Municipal	15
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	12
Universidad Popular	5
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	6
Otros	13
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	8
Carril bici	11
Semáforos	9
Señalización horizontal	19
Señalización vertical	16
Zona Azul	3
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	



Parques y jardines deficiencias	48
Poda de árboles	51

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	51
Contenedores deficiente estado	6
Deficiente limpieza en la vía pública	48
Excrementos animales domésticos	4
Reciclaje de residuos	8
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	9
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	32
Vehículos abandonados	15

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	5
Indigentes	8
Mayor actuación por parte de Policía Local	102
Medidas contra excrementos animales domésticos	7
Plagas	25
Playas incidencias	5

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	9
Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	5
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	7
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	28

Tramitación administrativa



Tardanza en actuación municipal	15
Tardanza en resolución de expedientes	54

Tributación municipal y sanciones

Multas	2
Tributos IBI	4
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	8
Alumbrado	22
Bache en calzada	24
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	12
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	5



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	58	36	61,11%
02. L'Eixample	30	58	-48,28%
03. Extramurs	42	48	-12,50%
04. Campanar	35	22	59,09%
05. La Saïdia	72	50	44,00%
06. El Pla del Real	18	26	-30,77%
07. L'Olivereta	45	30	50,00%
08. Patraix	84	56	50,00%
09. Jesús	61	38	60,53%
10. Quatre Carreres	63	91	-30,77%
11. Poblats Marítims	80	71	12,68%
12. Camins al Grau	142	198	-28,28%
13. Algirós	37	41	-9,76%
14. Benimaclet	25	26	-3,85%
15. Rascanya	40	40	0,00%
16. Benicalap	54	42	28,57%
17. Pobles del Nord	10	6	66,67%
18. Pobles de l'Oest	12	6	100,00%
19. Pobles del Sud	23	8	187,50%
20. Fora de València	2	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals	94	50	88,00%
No hi consta districte	99	76	30,26%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.2. La Xerea 5

1.3. El Carne 1



1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	12
1.6. Sant Francesc	38
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	23
2.2. El Pla del Remei	6
2.3. Gran Via	1
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	5
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	7
3.4. Arrancapins	22
04. Campanar	
4.1. Campanar	11
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	9
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	24
5.3. Trinitat	19
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	12
06. El Pla del Real	
6.2. Mestalla	12
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	20
7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	13



7.4. La Font Santa	8
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	47
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	20
9.2. L'Hort de Senabre	17
9.3. La Creu Coberta	12
9.4. Sant Marcel·lí	11
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	17
10.2. En Corts	4
10.3. Malilla	19
10.5. Na Rovella	12
10.6. La Punta	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	19
11.3. La Malva-rosa	27
11.4. Beteró	19
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	24
12.2. Albors	15
12.3. La Creu del Grau	87



12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	10
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	10
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	23
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	13
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	47
16.2. Ciutat Fallera	7
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	3
17.6. Massarrojos	5
No hi consta barri	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	9
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	8
19.6. El Perellonet	10



19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
No hi consta barri	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	94
No hi consta districte	
No hi consta barri	99