



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME ANUAL 2020

De la Comissió Permanent
Especial de Suggeriments i
Reclamacions



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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

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

INFORME ANUAL 2020

ÍNDEX:

1	INTRODUCCIÓ
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS
3	ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de Suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual¹ que, de ser aprovat per la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, haurà de sotmetre's a l'aprovació de l'Ajuntament Ple.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2020. Enguany ha sigut un any especialment difícil ja que la pandèmia ocasionada per la COVID-19 ens ha obligat a adaptar-nos a noves maneres de treballar. Malgrat les circumstàncies tan excepcionals, s'ha mantingut el ritme de treball amb la màxima normalitat possible així com l'atenció a la ciutadania mitjançant l'atenció telefònica, la gestió dels suggeriments rebuts des de la bústia de la ciutadania i per descomptat del rebut per la seu electrònica, en ser un dels pocs procediments que van quedar actius en aquesta. És meritori l'esforç realitzat pel personal de l'Oficina i de tots els serveis municipals per a tramitar i donar resposta a tots els suggeriments, queixes i reclamacions presentades. Respecte a l'any anterior s'ha mantingut el nombre de peticions comptabilitzades, incrementant-se lleugerament en un 1,22%.

En l'última setmana de maig es va crear un tema i un subtema relacionat amb la COVID19 en la base de dades de l'Oficina que van permetre reflectir les queixes que tenen relació amb el coronavirus. La creació del tema es va realitzar de manera que no afectara la sèrie històrica de temes, és a dir, afegint el tema COVID-19 de manera independent, no afectant la resta de temes, però sí que permetera relacionar-se amb qualsevol d'ells. L'anàlisi dels suggeriments, queixes i reclamacions relacionades amb el nou tema i subtema creat s'inclou en els últims informes mensuals elaborats.

Enguany i, amb la finalitat de millorar la informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, s'ha elaborat documentació addicional als informes que amb caràcter mensual es presenten a la Comissió. S'han elaborat

¹ Les dades s'obtenen del programa ACCES creat per a l'Oficina, on es graven manualment les dades dels expedients que es gestionen per PIAE i periòdicament es bolquen les dades obtingudes del programa LOTUS, amb el qual es gestiona els correus rebuts a través de la web municipal.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

gràfics que ofereixen la informació d'una manera més visual, aquests gràfics es realitzen de les reclamacions i suggeriments per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. A més, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte a fi que la informació arribe de la manera més clara i completa possible i aconseguir una major transparència en la gestió. A més, i amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora un full de càlcul en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet treballar amb documentació intel·ligent. Tota aquesta informació es publica en la pàgina web de l'Ajuntament amb l'informe del període perquè els ciutadans puguen accedir a ella.

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggeriments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Poble i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2020.

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

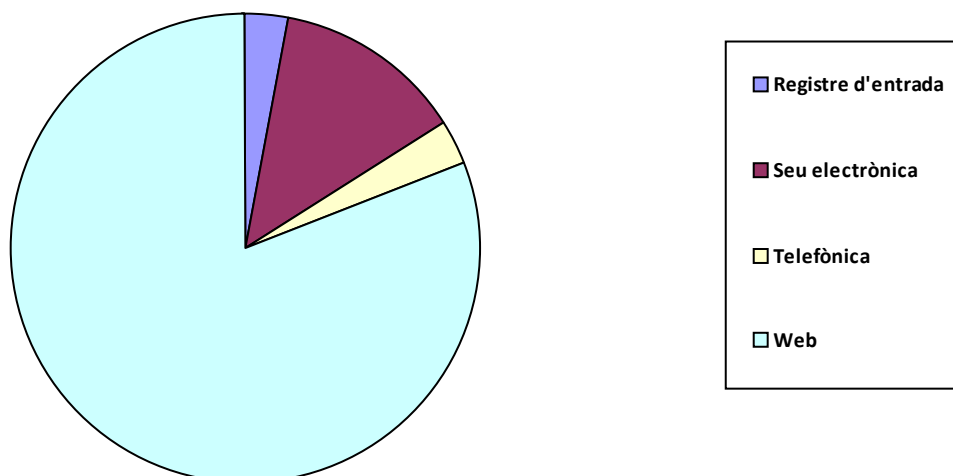
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	1.166	1.294	-9,89%
Suggeriment	11.047	10.926	1,11%
Síndic	818	633	29,23%
Defensor	66	57	15,79%
Altres	25	54	-53,70%
Total:	13.122	12.964	1,22%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	387	1.194	-67,59%
Seu electrònica	1.739	924	88,20%
Telefònica	403	370	8,92%
Web	10.593	10.476	1,12%
Total:	13.122	12.964	1,22%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del periode per mesos

Gener	1.011
Febrer	1.440
Març	967
Abril	656
Maig	1.321
Juny	1.177
Juliol	1.074
Agost	948
Setembre	1.390
Octubre	1.141
Novembre	1.100
Desembre	897

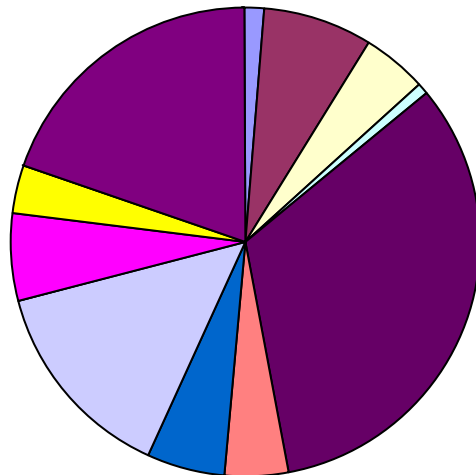
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	785	706	79	72 (91,1%)
Febrer	964	865	95	87 (91,6%)
Març	680	619	61	56 (91,8%)
Abril	441	379	62	56 (90,3%)
Maig	736	666	70	59 (84,3%)
Juny	867	813	54	49 (90,7%)
Juliol	689	624	64	58 (90,6%)
Agost	606	552	54	49 (90,7%)
Setembre	925	838	86	78 (90,7%)
Octubre	734	668	65	59 (90,8%)
Novembre	797	739	56	42 (75,0%)
Desembre	640	573	67	47 (70,1%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	127	92	35	32 (91,4%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	660	454	204	182 (89,2%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	385	306	79	75 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	90	82	8	8 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	2.905	2800	101	86 (85,1%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓ DE RECURSOS	473	430	43	38 (88,4%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	295	265	28	25 (89,3%)
PLE	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	1.737	1651	86	75 (87,2%)
Total d'Enviaments	8.864	8042	813	712 (87,6%)

Distribució per Àrees



■ ALCALDIA
■ BENESTAR I DRETS SOCIALS
■ DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
■ DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
■ ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
■ EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
■ GESTIÓ DE RECURSOS
■ MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
■ NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
■ ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
■ PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
■ PLE
■ PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	42	32	10	9 (90,0%)



COORDINACIÓ JURIDICA	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA	72	50	22	20 (90,9%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	5	5	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS	5	4	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU	6	6	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT	5	3	2	2 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIS SOCIALS	569	384	184	164 (89,1%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	89	85	4	3 (75,0%)
HABITATGE	12	11	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	237	177	60	58 (96,7%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	3	2	1	1 (100,0%)
COMERÇ	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	6	6	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
BENESTAR ANIMAL	3	3	0	0 (-)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	19	18	1	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	242	241	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	22	19	3	3 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	8	8	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	1.515	1463	49	40 (81,6%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	1.057	1028	28	26 (92,9%)



PLATGES	6	3	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	43	43	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	145	140	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓ	41	37	4	4 (100,0%)
ESPORTS	83	68	15	13 (86,7%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	83	54	29	26 (89,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	50	50	0	0 (-)
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	37	27	10	9 (90,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	32	13	19	17 (89,5%)
PATRIMONI MUNICIPAL	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	334	323	11	9 (81,8%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	363	232	130	103 (79,2%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	890	856	34	29 (85,3%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	536	529	7	6 (85,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	202	196	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	82	64	18	15 (83,3%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	11	5	5	5 (100,0%)
PLE				
PLE	7	2	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	4	2	2	2 (100,0%)



PROTECCIÓ CIVIL	1	0	1	1 (100,0%)
-----------------------	---	---	---	------------

7. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servicis

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	8	4	4	4 (100,0%)
GABINET D'ALCALDIA	22	21	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	11	6	5	4 (80,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA				
FISCAL INGRESSOS	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	15	9	6	5 (83,3%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	18	15	3	2 (66,7%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	15	13	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	3	1	2	2 (100,0%)
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI	2	1	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	13	7	6	6 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	5	5	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	127	92	35	32 (91,4%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	6	6	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT				



JOVENTUT	5	3	2	2 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	75	57	17	15 (88,2%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	568	383	184	164 (89,1%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	660	454	204	182 (89,2%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	89	85	4	3 (75,0%)
HABITATGE				
VIVENDA	12	11	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	47	33	14	13 (92,9%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	9	5	4	4 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	71	45	26	25 (96,2%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	109	88	21	20 (95,2%)
PLANEJAMENT	18	12	6	6 (100,0%)
PROJECTES URBANS	18	18	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	385	306	79	75 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	3	2	1	1 (100,0%)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	51	49	2	2 (100,0%)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA				
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	24	20	4	4 (100,0%)

**TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ**

TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	90	82	8	8 (100,0%)

ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ**BENESTAR ANIMAL**

SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	3	3	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	19	18	1	0 (0,0%)
---------------------------------------	----	----	---	----------

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	242	241	1	1 (100,0%)
---------------------------------	-----	-----	---	------------

CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER

DEVESA-ALBUFERA	22	19	3	3 (100,0%)
-----------------------	----	----	---	------------

EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA

EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	8	8	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	1.515	1463	49	40 (81,6%)
---	-------	------	----	------------

JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C

JARDINERIA SOSTENIBLE	1.044	1021	23	22 (95,7%)
-----------------------------	-------	------	----	------------

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	13	7	5	4 (80,0%)
---	----	---	---	-----------

PLATGES

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	6	3	3	3 (100,0%)
---	---	---	---	------------

QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	33	17	16	13 (81,3%)
--	----	----	----	------------

Subtotal d'Àrea	2.905	2800	101	86 (85,1%)
-----------------	-------	------	-----	------------

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**ACCIÓ CULTURAL**

ACCIÓ CULTURAL	43	43	0	0 (-)
----------------------	----	----	---	-------

CULTURA FESTIVA

CULTURA FESTIVA	141	138	3	3 (100,0%)
-----------------------	-----	-----	---	------------

ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	4	2	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	41	37	4	4 (100,0%)
----------------	----	----	---	------------

ESPORTS

ESPORTS	42	39	3	3 (100,0%)
---------------	----	----	---	------------



ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	41	29	12	10 (83,3%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	4	2	2	2 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	62	35	27	24 (88,9%)
RECURSOS CULTURALS	17	17	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	395	342	53	48 (90,6%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	50	50	0	0 (-)
CONTRACTACIÓ				
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	25	20	5	5 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	12	7	5	4 (80,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	5	1	4	4 (100,0%)
PERSONAL	27	12	15	13 (86,7%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	19	16	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	334	323	11	9 (81,8%)
Subtotal d'Àrea	473	430	43	38 (88,4%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	236	125	110	88 (80,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	127	107	20	15 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	890	856	34	29 (85,3%)
Subtotal d'Àrea	1.253	1088	164	132 (80,5%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				



SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

AUMSA	3	2	1	1 (100,0%)
EMIVASA	4	4	0	0 (-)
EMT-Incidències	518	512	6	5 (83,3%)
MARINA REIAL	11	11	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	536	529	7	6 (85,7%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	202	196	5	5 (100,0%)
---------------------------------	-----	-----	---	------------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	82	64	18	15 (83,3%)
--	----	----	----	------------

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	11	5	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	295	265	28	25 (89,3%)

PLE

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	7	2	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	7	2	5	5 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	1.732	1649	83	72 (86,7%)
---------------------	-------	------	----	------------

PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	4	2	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

PROTECCIÓ CIVIL

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.737	1651	86	75 (87,2%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	3	1	0	0
GABINET D'ALCALDIA	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	3	1	0	0	1



ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL	2	0	0	0	0
FISCAL INGRESSOS	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	4	1	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	0	0	1	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	0	1	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	0	0	2	0	0
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI	1	0	0	0	0
TRESORERIA	3	3	0	0	0
GABINET DE COMUNICACIONS	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	1	0	0	0	0
JOVENTUT	1	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM	9	4	2	0	2
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	75	32	57	0	20
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	1	0	0	1
VIVENDA	0	0	1	0	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	9	3	1	0	1
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	4	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	17	3	5	0	1
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	0	1	0	0	0
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	11	5	4	0	1
PLANEJAMENT	4	1	1	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0	0
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	0	1	0	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	4	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					



CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	0	0	0	0	1
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	1	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	3	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	13	9	18	0	9
JARDINERIA SOSTENIBLE	13	7	2	0	1
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	2	2	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	3	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	9	2	2	0	3
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	1	2	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	0	2	0	0
EDUCACIÓ	2	1	1	0	0
ESPORTS	1	0	2	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	2	0	8	0	2
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VAL	2	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	7	11	0	3
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	3	0	1
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	1	0	3	0	0
PERSONAL	8	4	1	0	2
PATRIMONI	3	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	5	1	3	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	27	14	47	0	22
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	11	3	1	0	5
MOBILITAT SOSTENIBLE	11	5	13	0	5
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	1	0	0
EMT-Incidències	2	2	1	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					



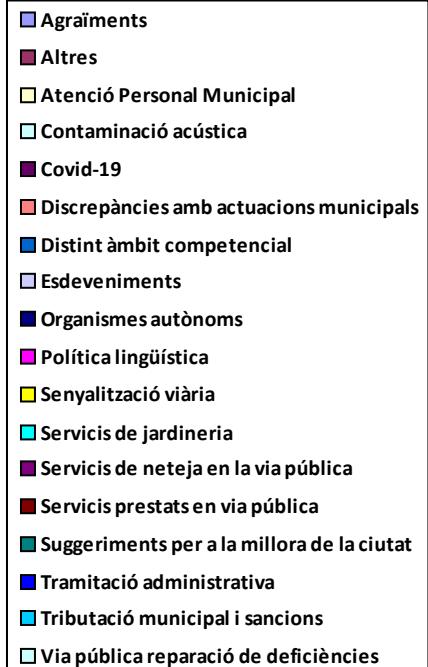
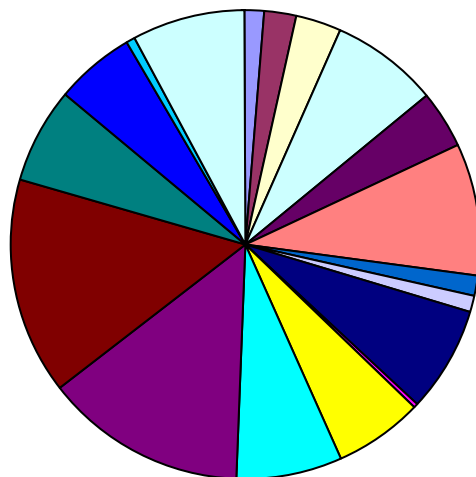
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	1	3	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	9	5	1	0	3
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	2	1	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	3	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	23	19	30	0	11
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	2	0	0	0	0
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	326	154	232	0	101

Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	171	217	-21,20%
Altres	299	261	14,56%
Atenció Personal Municipal	399	265	50,57%
Contaminació acústica	997	1.179	-15,44%
Covid-19	487	0	#¡Div/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.202	918	30,94%
Distint àmbit competencial	202	99	104,04%
Esdeveniments	160	176	-9,09%
Organismes autònoms	936	1.110	-15,68%
Política lingüística	30	60	-50,00%
Senyalització viària	800	1.087	-26,40%
Servicis de jardineria	968	1.085	-10,78%
Servicis de neteja en la via pública	1.819	1.974	-7,85%
Servicis prestats en via pública	1.958	1.862	5,16%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	859	831	3,37%
Tramitació administrativa	741	599	23,71%
Tributació municipal i sancions	69	78	-11,54%
Via pública reparació de deficiències	1.023	1.154	-11,35%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	115
Felicitations per organització d'esdeveniments	2
Personal municipal	54

Altres

Altres	178
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	120

Atenció Personal Municipal

Altres	59
Atenció en biblioteques	15
Atenció personal de Servicis Socials	103
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	71
Gestió tributària	17
Informació i Registre	105
Padró	27

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	192
Aire condicionat particulars	20
Avions	11
Botellot	95
Casals fallers	27
Entre particulars veïnals	70
Esdeveniments públics	9
Molèsties servicis de neteja	43
Obres privades	22
Per Obres municipals	17
Taules i cadires	30
Trànsit de vehicles	461

**Covid-19**

Covid-19 487

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament 31

Antenes 3

Biblioteques 26

Compliment d'ordenances 137

Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents 586

Disconformitat amb projectes urbanístics 147

Horaris atenció al públic 3

Museus incidències 3

Obres municipals 49

Obres no municipals 36

Ocupació - demandes 5

Oposicions 6

Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències 17

Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) 63

Servicis Socials 39

Subvencions o ajudes 45

Xec Escolar 6

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució 194

Civil o penal 8

Esdeveniments

Carreres populars 5

Concerts 2

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament 15

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament 49

Falles 89

Organismes autònoms

AUMSA 3



Consell Agrari Municipal	4
EMIVASA	2
EMT-incidències	525
Fundació Esportiva Municipal	186
Fundació Pacte per l'Ocupació	1
Junta Central Fallera	1
Marina Reial	6
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	198
Palau de la Música i Congressos	3
Universitat Popular	7

Política lingüística

Castellà	16
Valencià	14

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	104
Carril bici	109
Estacions Valenbisi	9
Semàfors	77
Senyalització horitzontal	231
Senyalització vertical	238
Zona blava	22
Zona taronja	10

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	529
Poda d'arbres	439

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	71
Contenidors canvi ubicació	340
Contenidors deficient estat	73
Deficient neteja en la via pública	521
Excrements animals domèstics	110



Reciclatge de residus	107
Solars i edificis en deficient estat de neteja	157
Suggeriments per a la neteja en la via pública	339
Vehicles abandonats	101

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	84
Gorretes	51
Indigents	82
Major actuació per part de Policia Local	1.162
Mesures contra excrements animals domèstics	107
Plagues	387
Platges incidències	76
Valenbisi	9

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	113
Ciclistes molèsties	31
Demanda de parcs i jardins	92
Desperfectes en patrimoni històric	13
Lavabos públics	15
Pàgina web	47
Seu electrònica	14
Suggeriments concerts teatres falles etc	4
Suggeriments indeterminats	41
Suggeriments per a la millora de la circulació	151
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	319
Suggeriments sobre denominació de carrers	19

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	291
Tardança en resolució d'expedients	450

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	11
------------------------------	----



Multes	12
Tributs IAE	4
Tributs IBI	28
Tributs IVTM	14

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	171
Clot en calçada	391
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	133
Enllumenat	255
Fonts ornamentals	13
Supressió de barreres arquitectòniques	60



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	757	624	21,31%
02. L'Eixample	565	773	-26,91%
03. Extramurs	773	795	-2,77%
04. Campanar	491	482	1,87%
05. La Saïdia	587	658	-10,79%
06. El Pla del Real	367	451	-18,63%
07. L'Olivereta	474	450	5,33%
08. Patraix	612	649	-5,70%
09. Jesús	620	562	10,32%
10. Quatre Carreres	949	905	4,86%
11. Poblats Marítims	812	782	3,84%
12. Camins al Grau	1.623	1.903	-14,71%
13. Algirós	463	485	-4,54%
14. Benimaclet	289	222	30,18%
15. Rascanya	481	486	-1,03%
16. Benicalap	574	495	15,96%
17. Pobles del Nord	57	46	23,91%
18. Pobles de l'Oest	95	118	-19,49%
19. Pobles del Sud	260	197	31,98%
20. Fora de València	3	2	50,00%
En Dependències Municipals	861	957	-10,03%
No hi consta districte	1.409	922	52,82%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	73
1.2. La Xerea	56



1.3. El Carme	136
1.4. El Pilar	93
1.5. El Mercat	100
1.6. Sant Francesc	299
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	371
2.2. El Pla del Remei	98
2.3. Gran Via	96
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	179
3.2. La Roqueta	89
3.3. La Petxina	183
3.4. Arrancapins	322
04. Campanar	
4.1. Campanar	179
4.2. Les Tendetes	67
4.3. El Calvari	65
4.4. Sant Pau	180
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	90
5.2. Morvedre	192
5.3. Trinitat	167
5.4. Tormos	56
5.5. Sant Antoni	82
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	96
6.2. Mestalla	179
6.3. Jaume Roig	67
6.4. Ciutat Universitària	25
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	243



7.2. Soternes	38
7.3. Tres Forques	106
7.4. La Font Santa	39
7.5. La Llum	48
08. Patraix	
8.1. Patraix	307
8.2. Sant Isidre	72
8.3. Vara de Quart	87
8.4. Safranar	91
8.5. Favara	55
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	170
9.2. L'Hort de Senabre	181
9.3. La Creu Coberta	84
9.4. Sant Marcel·lí	143
9.5. Camí Real	42
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	211
10.2. En Corts	129
10.3. Malilla	310
10.4. Fonteta de Sant Lluís	30
10.5. Na Rovella	79
10.6. La Punta	49
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	140
No hi consta barri	1
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	158
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	226
11.3. La Malva-rosa	230
11.4. Beteró	144
11.5. Natzaret	54



12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	230
12.2. Albors	136
12.3. La Creu del Grau	1.025
12.4. Camí Fondo	74
12.5. Penya-roja	158
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	79
13.2. Ciutat Jardí	202
13.3. L'Amistat	52
13.4. La Bega Baixa	79
13.5. La Carrasca	51
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	229
14.2. Camí de Vera	60
15. Rascanya	
15.1. Orriols	163
15.2. Torrefiel	248
15.3. Sant Llorenç	70
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	516
16.2. Ciutat Fallera	58
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	10
17.2. Poble Nou	6
17.3. Carpesa	5
17.6. Massarrojos	32
17.7. Borbotó	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	75
18.2. Beniferri	20



19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	23
19.3. Pinedo	32
19.4. El Saler	42
19.5. El Palmar	19
19.6. El Perellonet	62
19.7. La Torre	45
19.8. Faitanar	34

20. Fora de València

No hi consta barri	3
--------------------------	---

En Dependències Municipals

En Dependències Municipals	861
----------------------------------	-----

No hi consta districte

No hi consta barri	1.409
--------------------------	-------



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2. ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES TAULES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS

1. Taula de peticions segons tipus.

Per a permetre una millor comprensió de les dades que corresponen a l'informe anual se subratlla que en el concepte "peticions" es comptabilitzen els mails rebuts per la web a través de la bústia de la ciutadania (si es refereixen a temes diferents en un mateix correu es comptabilitzen tantes peticions com temes incloga), així com les instàncies rebudes per PIAE i tots i cadascun dels escrits que es reben del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble (iniciis, requeriments, recomanacions, tancaments...).

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments poden ser dels tipus següents:

- a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggestiments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- e) Unes altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

Comparativa amb l'exercici anterior:

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 01/01/2019 al 31/12/19



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPUS	ANY 2019	ANY 2020
QUEIXA	1.294	1.166
SUGGERIMENT	10.926	11.047
SÍNDIC	633	818
DEFENSOR	57	66
ALTRES	54	25
TOTAL	12.964	13.122

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un lleuger increment del 1,22%. El major increment l'experimenten els escrits rebuts del Síndic de Greuges que passen de 633 a 818, la qual cosa representa un increment del 29,23%.

2. Taula de peticions segons canal d'entrada.

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- Registre d'entrada: per aquest pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- Seu electrònica: per aquesta també pot entrar qualsevol de les peticions de la Taula 1.
- Telefònica: per aquest canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i signatura.
- Web: per aquest canal poden entrar suggeriments.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa amb l'exercici anterior:

TIPUS	ANY 2019	ANY 2020
REGISTRE D'ENTRADA	1.194	387
SEU ELECTRÒNICA	924	1.739
TELEFÒNICA	370	403
WEB	10.476	10.593
TOTAL	12.964	13.122

És destacable l'important increment de peticions rebudes a través de la seu electrònica i la consegüent disminució de les quals es reben per registre d'entrada. La situació generada per la pandèmia ha motivat aquest increment.

3. Taula de peticions del període per mesos.

Els mesos de febrer i setembre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1.440 i 1.390 respectivament, i els de menor volum de peticions són abril i desembre amb 656 i 897 respectivament.

4. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per mesos.

En aquesta taula es distingeix entre els trasllats (s'informa del servei una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les sol·licituds d'informe (en aquest supòsit, s'exigeix la resposta del servei gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Serveis municipals

5. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per Àrea.

En aquestes taules s'ofereix el total d'enviaments que s'han fet distribuïdes per àrees de les quals es distingeixen entre les que només són trasllats i les que se'ls ha demanat informe. També exposa quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Entre les Àrees que han contestat el 100% de les peticions d'informe es troben:

- Desenvolupament Innovador dels Sectors Econòmics i Ocupació
- Ple

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Alcaldia
- Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge
- Educació, Cultura i Esports

La resta de les Àrees han contestat menys d'un 90% de les peticions. Es pot veure amb detall en la taula 5 de l'informe

6. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per àrees i delegació.

En aquestes taules s'ofereix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Entre els quals han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

Coordinació jurídica / Relacions amb els mitjans / Cooperació al Desenvolupament i Migració / Joventut / Agricultura i Alimentació Sostenible / Comerç / Formació i Ocupació / Pobles de València / Habitatge / Cicle Integral de l'Aigua / Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera / Platges / Cultura Festiva / Educació / Patrimoni Municipal / Informació i Defensa de la Ciutadania / Transparència i Govern Obert / Ple / Prevenció i Extinció d'Incendis / Protecció Civil

Entre el 90 i 99% de les peticions:

Alcaldia / Hisenda / Manteniment d'Infraestructures / Planificació i Gestió Urbana / Jardineria Sostenible i renaturalització / Control Administratiu

La resta de les delegacions han contestat menys d'un 90% de les peticions. Es pot veure amb detall en la taula 6 de l'informe

7. Taula d'enviaments a Serveis i contestacions per àrees, delegacions i serveis.

Serveis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

Coordinació Jurídica i Processos Electorals / Gabinet d'Alcaldia / Assessoria Jurídica Municipal / Fiscal Ingressos / Gestió tributària Específica-Activitats econòmiques / Gestió Tributària Integral / Inspecció Rendes i Tributs / Secretaria del Jurat Tributari / Tresoreria / Gabinet de Comunicacions / Cooperació al Desenvolupament i Migració



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

/ Joventut / Organisme Autònom Consell Agrari / Comerç i Proveïment / Formació i Ocupació / Pobles de València / Assessorament Urbanístic i Programació / Gestió del Centre Històric / Gestió Urbanística / Planejament / Habitatge / Cicle Integral de l'Aigua / Devesa-Albufera / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cultura Festiva / Organisme autònom Junta Central Fallera / Esports / Educació / Palau de la Música / Central del Procediment Sancionador / Oficina d'Optimització en la Gestió de Recursos / Patrimoni / AUMSA / Societat de la Informació / Transparència i Govern Obert / Ple / Departament de Bombers

La resta de serveis es poden veure amb detall en la taula 7 de l'informe

8. Taula de peticions per tema.

En aquesta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es refereixen a:

TEMA	Nº peticions
Serveis Prestats en la Via Pública	1.958
Serveis de Neteja en la Via Pública	1.819
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.202
Via pública reparació de deficiències	1.023
Contaminació acústica	997

9. Taula de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més ha preocupat la ciutadania durant aquest període han sigut:



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

SUBTEMA	Nº peticions
Major actuació per part de la Policia Local	1.162
Disconformitat amb les decisions preses pels serveis	586
Parcs i jardins deficiències	529
EMT-incidències	525
Deficient neteja en la via pública	521

10. Taula de peticions per districte.

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

DISTRICTE	Nº peticions
Camins al Grau	1.623
Quatre carreres	949
Poblats Marítims	812
Extramurs	774
Ciutat Vella	757

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

BARRI	Nº peticions
La Creu del Grau (Camins al Grau)	1.025
Benicalap (Benicalap)	516
Russafa (L'Eixample)	371
Arrancapins (Extramurs)	322
Malilla (Quatre Carreres)	310