



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE DESEMBRE DE 2020 AL 15 DE GENER DE 2021



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



CONTINGUT DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

Període del 16 de desembre 2020 al 15 de gener 2021.

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

0. INTRODUCCIÓ

S'acompanyen al present informe gràfics amb 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.

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. Aquesta fulla serà publicada en el Portal de Transparència al seu apartat F.4 Incidències, suggeriments i queixes, en el subapartat F.4.3 Informes de la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, on podem trobar tota la informació aprovada per la Comissió Especial.

Tal com s'ha anat informant en els últims mesos, la situació de l'Oficina, que ja trobava serioses dificultats per a tramitar el volum de peticions amb el personal que té assignat, és la mateixa, segueixen sense cobrir-se els dos llocs d'auxiliar administratiu, una de les auxiliars es troba de baixa des del 2 de novembre sense que es preveja la seua incorporació i en data 1 de desembre va deixar de prestar els seus serveis altre dels auxiliars per trasllat a un altre lloc sense que se substituïra. Això ha motivat que es retarde la presentació de l'informe i que s'estiga retardant la tramitació dels expedients, quedant pendent de tramitar diverses actuacions en PIAE (tancament d'expedients, registrar acusaments, revisar comunicacions i informes....) que no podem assumir.

Des del 21 de febrer, amb l'entrada en funcionament de la nova web municipal s'ha modificat la tramitació de les suggeriments que arriben via web. La implantació d'un nou sistema informàtic per a la gestió dels suggeriments que arriben per aquesta via, està imposant una adaptació a la nova manera de treballar amb el temps i esforç que això comporta.

Tal com es va apuntar en l'informe del període anterior i per a poder analitzar amb precisió el present informe cal ressaltar que en el període d'anàlisi s'han presentat multitud de suggeriments via web per la mateixa persona i per dos assumptes (el ciutadà es queixa pel soroll que provoquen els autobusos en deixar el motor en marxa en la parada inici/ fi de trajecte del carrer Pere II El Cerimoniós i d'altra banda proposa el canvi de trajecte de la línia 35). Com són de dos tipus, només s'ha tramitat i comptabilitzat dos per dia (42), però atés que cada tipus conté dues peticions (D'una d'elles: Tema: Organismes Autònoms, subtema: EMT-incidències/Tema: Contaminació Acústica, subtema: Trànsit rodat i de l'altra: Tema: Organismes Autònoms, subtema: EMT-incidències/Tema: Suggeriments per a la millora del municipi, subtema: millora de la circulació) es comptabilitzen doble, sent el total de peticions incloses en el present informe **84**. A més, per la seua electrònica, la mateixa



persona, ha presentat nombroses reclamacions que s'han incorporat a l'expedient 911/2020/196, havent-se comptabilitzat en aquest període únicament 2 de les rebudes per seu electrònica (una per tipus), amb la finalitat de disminuir la distorsió de les dades de l'informe. De totes elles s'ha donat trasllat a l'Empresa Municipal de Transports. Donat el volum d'instàncies presentades es poden veure afectats determinats ítems analitzats en l'informe. A més dels Temes i Subtemes assenyalats, cal tindre en compte el districte i barri afectats (Camins al Grau, La Creu del Grau) que s'incrementen en proporció al nombre de peticions presentades pel ciutadà.

1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

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) Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

OBSERVACIONS:

En el **període 16 de desembre 2020 al 15 de gener de 2021**, s'han rebut un total de **947 peticions** distribuïdes entre els diferents tipus de peticions descrites.

Comparativa amb l'informe anterior (16/11/20 al 15/12/20).

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIONS	118	82
SUGGERIMENTS	766	775
QUEIXES SINDIC	88	85
QUEIXES DEFENSOR	7	4
ALTRES	1	1
TOTAL	980	947

Respecte al període anterior, s'observa una disminució en el nombre de reclamacions, es manté l'increment d'escrits rebuts del Síndic de Greuges



Comparativa amb l'exercici anterior:16/12/2019 a 15/01/2020

La **Taula 1** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2019-20, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes. Es produeix una considerable disminució de les queixes/reclamacions rebudes, els suggeriments s'incrementen lleugerament i el nombre d'escrits rebuts del Síndic de Greuges s'incrementa de manera considerable.

2. TAULA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA

Hi ha quatre possibles de canals d'entrada dels escrits:

a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Poble, queixes del Síndic de greuges i altres).

b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions mencionades anteriorment en el apartat a).

c) Telefònica: per este 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 firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l' informe anterior (16/11/20 al 15/12/20).

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre d'entrada	20	15
Sede electrònica	199	162
Telefònica	25	15
Web	736	755

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/12/2019 a 15/01/2020.

La **Taula 2** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produeix per les dades obtingudes. Es manté la disminució, de les peticions rebudes a través del Registre d'Entrada i, en contraposició a l'anterior, es produeix un augment de les peticions que han tingut entrada a través de la Seu Electrònica. S'incrementa el nombre de suggeriments rebuts a través de la web (17,97% de variació interanual).



3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de desembre de 2020 i la primera del mes de gener de 2021 als quals es refereix l'informe.

4. TAULA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.

5. TAULA D'ENVIAMENTS A SERVICIS I CONTESTACIONS PER ÀREA.

Les esmentades taules ("Taula núm. 4 Enviaments a Serveis i contestacions per mesos" "Taula núm. 5 Enviaments a Serveis i contestacions per Àrea") ofereixen informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- c) Dels informes sol·licitats.
- d) Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en nombre com en percentatge.

6. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servei una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de **163 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut han sigut, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut amb 91 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat ha rebut 48 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 20.

Igualment, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **97 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 75 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 22 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **95 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 94.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB NOMBRE MÉS GRAN DE PETICIONS D'INFORME** (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb **11 peticions d'informe**, sent les 11 de la Delegació de Serveis Socials.



L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb **11 peticions d'informe**, i dins d'aquesta la Delegació d'Espai Públic amb 8 peticions i Mobilitat Sostenible i infraestructura amb 3.

L'Àrea d'Alcaldia amb **10 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Alcaldia amb 3, Coordinació Jurídica 4 i Hisenda 3.

7. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Els Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades són:

- Coordinació jurídica i processos electorals
- Secretaria General
- Secretaria Àrea I
- Secretaria Àrea II
- Vicesecretaria general
- Tresoreria
- Comerç i Proveïment
- Coordinació d'Obres en la Via Pública
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació
- Habitatge
- Cicle Integral de l'Aigua
- Jardineria Sostenible
- Patrimoni Històric Artístic
- Central de Procediment Sancionador
- Personal
- Ocupació del Domini Públic
- AUMSA
- EMT-Incidències
- Descentralització i participació ciutadana
- Transparència i Govern Obert



- Ple (no inclosos en Unitats Orgàniques)

Relació dels Servicis anteriorment citats que han contestat dins dels 10 dies del termini establert són:

- Secretaria General
- Secretaria Àrea I
- Secretaria Àrea II
- Vicesecretaria general
- Tresoreria
- Comerç i Proveïment
- Coordinació d'Obres en la Via Pública
- Habitatge
- Cicle Integral de l'Aigua
- Personal
- EMT-Incidències

Els servicis que menys sol·licituds d'informe han contestat (**entre 0 % i 25 %**):

- No hi ha Serveis en aqueix rang.

8. TAULA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seua electrònica) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

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

- Serveis de neteja en via pública (134)
- Serveis prestats en la via pública (95)
- Senyalització viària (85)
- Tramitació administrativa (85)



- Via pública reparació de deficiències (80)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (79)

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.

En el rànquing dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- Major actuació per part de la Policia Local (68)
- EMT-Incidències (53)
- Tardança en actuació municipal (47)
- Covid-19 (47)
- Disconformitat de les decisions preses pels Serveis (45)

10. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- Camins al Grau amb 150 peticions
- Extramurs amb 72 peticions.
- Quatre Carreres amb 57 peticions.
- Ciutat Vella amb 57 peticions

11. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI.

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 126 peticions
- Russafa (L'Eixample) amb 37 peticions
- Sant Pau (Campanar) amb 24 peticions



- Sant Francesc (Ciutat Vella) amb 23 peticions.

- Patraix (Patraix) amb 23 peticions.

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

Esta taula conté el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals del exercici.

- Gener	1010
- Febrer	1437
- Març	965
- Abril	651
- Maig	1317
- Juny	1175
- Juliol	1073
- Agost	946
- Setembre ..	1388
- Octubre	1141
- Novembre...	1100

ESPECIAL REFERÈNCIA A LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS RELACIONADES AMB EL COVID 19.

Quant a les peticions de la ciutadania relacionades amb el COVID-19, el sistema disposa de tema i subtema relacionat amb el COVID 19, per la qual cosa s'ha pogut filtrar la informació relacionada amb el mateix, per això, i en compliment del que es preveu en el "Informe Especial d'Actuacions relacionades amb el COVID 19" de data 15 de juny de 2020, en el present informe realitzem una anàlisi especial d'aquests suggeriments, queixes i reclamacions.

En el període analitzat que abasta del 16/12/2020 al 15/01/2021 s'han presentat un total de **47 suggeriments** en les quals el tema és COVID 19.

Del total dels suggeriments es pot realitzar la següent anàlisi quant als Serveis Municipals als quals han afectat, en la taula apareixen més de 47 (que és el total) ja que algunes d'elles afectaven més d'un servei:

COVID-19 PER SERVICIS DEL 16/12/2020 AL 15/01/2021 -2021	
ACTIVITATS	1
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	2
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1
COMERÇ I ABASTIMENT	1



CULTURA FESTIVA	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	2
EDUCACIÓ	1
EMT	2
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	1
GABINET D'ALCALDIA	2
GENÈRICA	3
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS	3
JARDINERIA SOSTENIBLE	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	3
NO COMPETENCIA DE L'AJUNTAMENT	5
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	2
POLICIA LOCAL	14
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	4
TOTALS	51



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

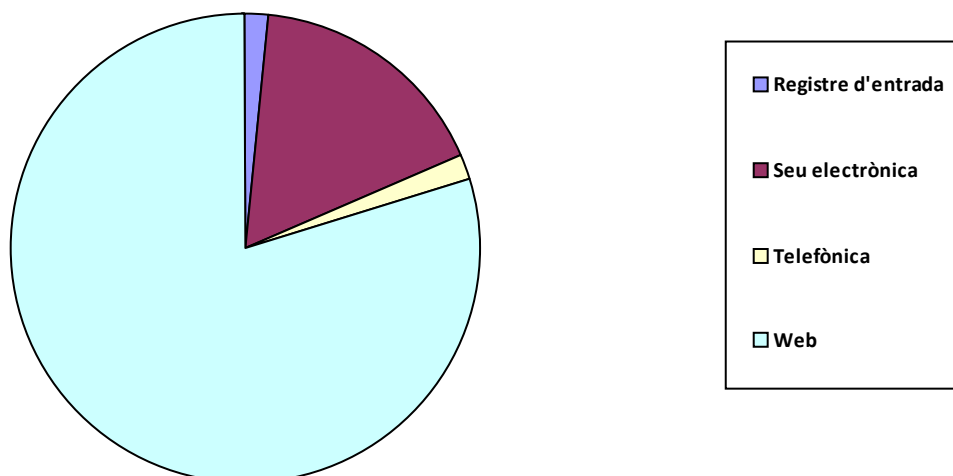
1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	82	126	-34,92%
Suggeriment	775	654	18,50%
Síndic	85	47	80,85%
Defensor	4	7	-42,86%
Altres	1	5	-80,00%
Total:	947	839	12,9%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	15	92	-83,70%
Seu electrònica	162	99	63,64%
Telefònica	15	8	87,50%
Web	755	640	17,97%
Total:	947	839	12,9%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del periode per mesos

Gener	507
Desembre	440

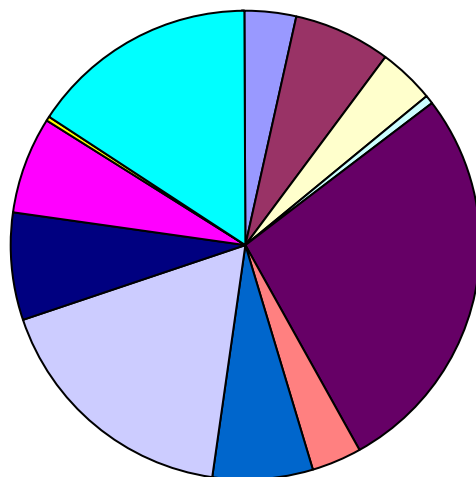
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	317	284	33	26 (78,8%)
Desembre	300	274	26	21 (80,8%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	23	13	10	8 (80,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	40	29	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	24	21	3	3 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	4	3	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	168	163	5	4 (80,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	21	19	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	42	34	8	6 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	108	97	11	8 (72,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	47	45	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	40	38	2	2 (100,0%)
PLE	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	98	95	3	1 (33,3%)
Total d'Enviaments	617	558	59	47 (79,7%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
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	9	6	3	3 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	4	0	4	4 (100,0%)



HISENDA	10	7	3	1 (33,3%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	3	3	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	36	25	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
HABITATGE	1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	14	13	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	2	1	1	1 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	21	20	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	92	91	1	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	51	48	3	3 (100,0%)
PLATGES	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	8	3	5	4 (80,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	1	0	1	1 (100,0%)



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	32	30	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	30	22	8	7 (87,5%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	78	75	3	1 (33,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	47	45	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	17	15	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
PLE				
PLE	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	97	94	3	1 (33,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET D'ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	6	4	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	2	0	2	2 (100,0%)
SECRETARIA D'AREA II	1	0	1	1 (100,0%)
VICESECRETARIA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	4	3	1	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	2	1	1	0 (0,0%)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	2	1	1	1 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	23	13	10	8 (80,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
ENVELLIMENT ACTIU					
ENVELLIMENT ACTIU		1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE					
SANITAT I CONSUM		3	3	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ		36	25	11	9 (81,8%)
	Subtotal d'Àrea	40	29	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE					
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA		5	5	0	0 (-)
HABITATGE					
VIVENDA		1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI		4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA		2	2	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA		2	2	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ		7	6	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT		3	3	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	24	21	3	3 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM					
COMERÇ					
COMERÇ I ABASTIMENT		2	1	1	1 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ					
FORMACIÓ I OCUPACIÓ		1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA					
POBLES DE VALÈNCIA		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	4	3	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS		2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA					



CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	21	20	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	92	91	1	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	51	48	3	3 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	168	163	5	4 (80,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	5	5	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	21	19	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	5	1	4	3 (75,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	32	30	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	42	34	8	6 (75,0%)



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC

ACTIVITATS	21	14	7	6 (85,7%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	8	1	1 (100,0%)

MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR

MOBILITAT SOSTENIBLE	78	75	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	108	97	11	8 (72,7%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

AUMSA	1	0	1	1 (100,0%)
EMT-Incidències	46	45	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	47	45	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	22	22	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	17	15	2	2 (100,0%)
--	----	----	---	------------

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	40	38	2	2 (100,0%)

PLE

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2	1	1	1 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	97	94	3	1 (33,3%)
---------------------	----	----	---	-----------

PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	98	95	3	1 (33,3%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

<u>Contestats</u>		<u>No Contestats</u>	
<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	Fora de termini



ALCALDIA

COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	2	0	0	0	0
SECRETARIA D'AREA I	2	0	0	0	0
SECRETARIA D'AREA II	1	0	0	0	0
VICESECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	0	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	0	0	0	0	1
TRESORERIA	1	0	0	0	0

BENESTAR I DRETS SOCIALS

BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	7	0	0	2
------------------------------------	---	---	---	---	---

DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT

VIVENDA	1	0	0	0	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	0

DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E

COMERÇ I ABASTIMENT	1	0	0	0	0
---------------------------	---	---	---	---	---

ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	0	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	1	0	0	0

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	1	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ DE RECURSOS

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	2	0	1
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	0	0	1

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ACTIVITATS	1	3	2	0	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	1	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	1	0	2



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

AUMSA 0 1 0 0 0

EMT-Incidències 1 0 0 0 0

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD 1 1 0 0 0

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES 0 1 0 0 0

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL 1 0 0 0 2

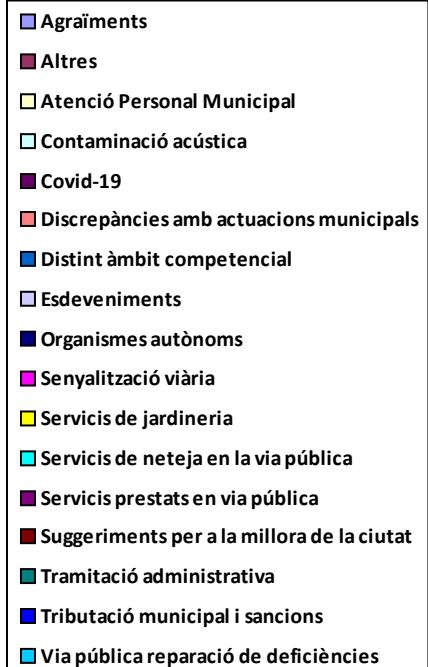
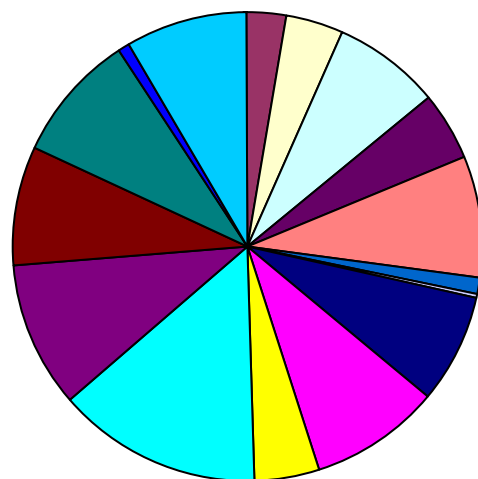
Total d'Enviaments 22 18 7 0 12

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	1	12	-91,67%
Altres	25	20	25,00%
Atenció Personal Municipal	37	19	94,74%
Contaminació acústica	70	66	6,06%
Covid-19	47	0	#jDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	79	54	46,30%
Distint àmbit competencial	9	4	125,00%
Esdeveniments	3	9	-66,67%
Organismes autònoms	71	74	-4,05%
Política lingüística	0	1	-100,00%
Senyalització viària	85	61	39,34%
Servicis de jardineria	42	54	-22,22%
Servicis de neteja en la via pública	134	192	-30,21%
Servicis prestats en via pública	95	109	-12,84%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	77	50	54,00%
Tramitació administrativa	85	36	136,11%
Tributació municipal i sancions	7	5	40,00%
Via pública reparació de deficiències	80	73	9,59%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Personal municipal 1

Altres

Altres 22

Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ... 3

Atenció Personal Municipal

Altres 5

Atenció en biblioteques 1

Atenció personal de Servicis Socials 4

Centres esportius 1

Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local 4

Gestió tributària 3

Informació i Registre 14

Padró 5

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies 19

Aire condicionat particulars 2

Botellot 1

Casals fallers 1

Entre particulars veïnals 4

Molèsties servicis de neteja 1

Per Obres municipals 1

Trànsit de vehicles 41

Covid-19

Covid-19 47

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament 5

Antenes 1

Biblioteques 1



Compliment d'ordenances	10
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	45
Disconformitat amb projectes urbanístics	6
Horaris atenció al públic	3
Oposicions	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	4
Servicis Socials	1
Xec Escolar	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	9
--	---

Esdeveniments

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	1

Organismes autònoms

AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	1
EMT-incidències	53
Fundació Esportiva Municipal	1
Junta Central Fallera	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	13

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	11
Semàfors	9
Senyalització horitzontal	21
Senyalització vertical	27
Zona taronja	3

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	19
Poda d'arbres	23



Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	5
Contenidors canvi ubicació	43
Contenidors deficient estat	7
Deficient neteja en la via pública	23
Excrements animals domèstics	10
Reciclatge de residus	13
Solars i edificis en deficient estat de neteja	8
Suggeriments per a la neteja en la via pública	18
Vehicles abandonats	7

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	7
Gorretes	3
Major actuació per part de Policia Local	68
Mesures contra excrements animals domèstics	8
Plagues	7
Platges incidències	2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	6
Ciclistes molèsties	4
Demanda de parcs i jardins	10
Lavabos públics	1
Pàgina web	2
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	4
Suggeriments per a la millora de la circulació	22
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	25
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	47
Tardança en resolució d'expedients	38



Tributació municipal i sancions

Multes	2
Tributs IAE	3
Tributs IBI	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	14
Clot en calçada	31
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	4
Enllumenat	23
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	57	30	90,00%
02. L'Eixample	48	32	50,00%
03. Extramurs	72	56	28,57%
04. Campanar	40	16	150,00%
05. La Saïdia	33	45	-26,67%
06. El Pla del Real	35	30	16,67%
07. L'Olivereta	45	22	104,55%
08. Patraix	40	43	-6,98%
09. Jesús	40	51	-21,57%
10. Quatre Carreres	57	53	7,55%
11. Poblats Marítims	38	63	-39,68%
12. Camins al Grau	150	132	13,64%
13. Algirós	31	29	6,90%
14. Benimaclet	17	20	-15,00%
15. Rascanya	20	22	-9,09%
16. Benicalap	18	56	-67,86%
17. Pobles del Nord	6	5	20,00%
18. Pobles de l'Oest	5	6	-16,67%
19. Pobles del Sud	28	11	154,55%
En Dependències Municipals	79	61	29,51%
No hi consta districte	88	55	60,00%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	9
1.3. El Carme	2



1.4. El Pilar	11
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	23
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	37
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	13
3.2. La Roqueta	21
3.3. La Petxina	17
3.4. Arrancapins	21
04. Campanar	
4.1. Campanar	7
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	24
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	15
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	9
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	22
7.2. Soternes	5



7.3. Tres Forques	14
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	23
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	1
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	13
9.2. L'Hort de Senabre	16
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	4
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	12
10.2. En Corts	16
10.3. Malilla	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	10
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	2
11.3. La Malva-rosa	12
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	4



12.3. La Creu del Grau	126
12.4. Camí Fondo	7
12.5. Penya-roja	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	11
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	13
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	17
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4
19.2. El Castellar-l'Oliverar	11
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	2
19.6. El Perellonet	4



19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	79
No hi consta districte	
No hi consta barri	88