



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE FEBRER AL 15 DE MARÇ 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 febrer al 15 de març 2021.

ÍNDIX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

0. INTRODUCCIÓ

En data 21 de febrer va entrar en funcionament la nova web municipal. Les dades dels suggeriments rebuts per aqueixa via és la primera vegada que es bolquen per a l'elaboració de l'informe mensual des del nou programa "Liferay". La posada en marxa ha requerit la realització d'alguns ajustos i esmenes per part del SERTIC.

A continuació es realitza una descripció del contingut de les taules del "Informe d'Estadístiques de Peticions" que s'acompanya al final i es ressalten les dades més rellevants.

1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments 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) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.

c) Escrits del Defensor del Poble.

d) Escrits del Síndic de Greuges.

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

OBSERVACIONS:

En el **període 16 de febrer al 15 de març de 2021**, s'han rebut un total de 1.354 **peticions** distribuïdes entre els diferents tipus de peticions descrites.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/02/2020 a 15/03/2020

La **Taula 1** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2020, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes. Es produeix una considerable disminució de les queixes/reclamacions rebudes. El nombre d'escrits rebuts del Síndic de Greuges (en ells s'inclouen peticions d'informe inicial, requeriments, sol·licituds d'ampliació d'informe, recomanacions i suggeriments) 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'exercici anterior: 16/02/2020 a 15/03/2020.

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. També és important ressaltar el número de les quals s'han rebut via telefònica (més del doble)

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de febrer 2021 i la primera del mes de març 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 **172 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 que ha rebut 87 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat ha rebut 67 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 12.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **93 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 74 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 19 trasllats.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **75 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 75.

- **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 **22 peticions d'informe**, sent 21 d'elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge, amb **19 peticions d'informe**, i dins d'aquesta la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 18 peticions.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb **13 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans amb 7, i Jardineria Sostenible amb 3.

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

Tots els Serveis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte 6 Serveis que no ho han fet.

Els que no han contestat a la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades són:

- Cicle Integral de l'Aigua (0 d'1 sol·licitud)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (3 de 7 sol·licituds)
- Central del Procediment Sancionador (2 de 3 sol·licituds)



- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (0 d'1 sol·licitud)
- Activitats (4 de 6 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (0 de 4 sol·licituds)

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

Secretaria d'Àrea II / Tresoreria / Sanitat i Consum / Organisme Autònom Consell Agrari / Coordinació d'Obres en via pública / Gestió del Centre Històric / Planejament / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Devesa-Albufera / Cultura Festiva / Educació / Personal / Patrimoni / Ocupació del Domini Públic Municipal / Descentralització i Participació Ciutadana

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 (188)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (164)
- Serveis prestats en la via pública (146)
- Via pública reparació de deficiències (111)
- Tramitació administrativa (109)

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 (100)
- Disconformitat de les decisions preses pels Serveis (66)
- Tardança en resolució d'expedients (61)
- Parc i Jardins deficiències (53)
- Deficient neteja en la via pública (53)



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:

- **Extramurs amb 101 peticions**
- **Ciutat Vella amb 96 peticions**
- **L'Olivereta amb 74 peticions**
- **Quatre Carreres amb 64 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:

- Benicalap (Benicalap) amb 46 peticions
- Russafa (L'Eixample) amb 42 peticions
- El Botànic (Extramurs) amb 34 peticions

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

- | | |
|----------------|-------|
| - Gener | 1.116 |
| - Febrer | 1.199 |



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

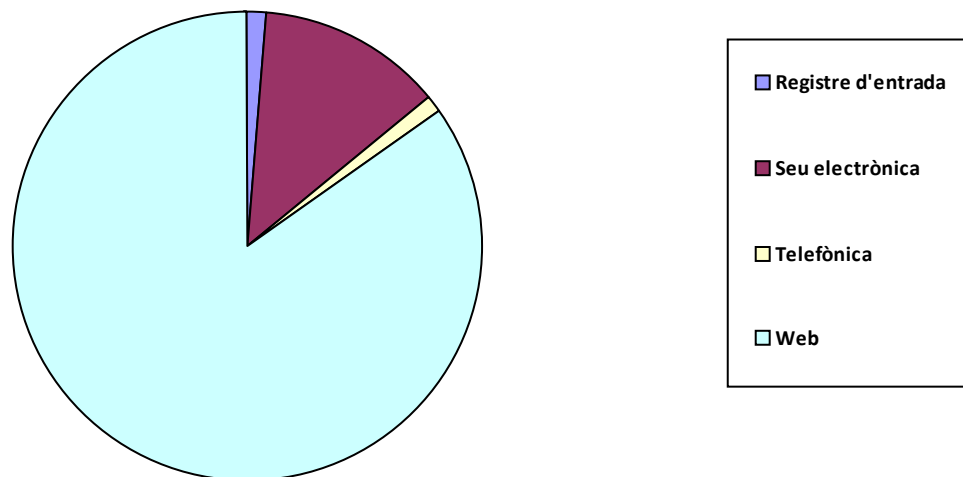
1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	72	160	-55,00%
Suggeriment	1.163	1.075	8,19%
Síndic	106	70	51,43%
Defensor	8	6	33,33%
Altres	5	8	-37,50%
Total:	1.354	1.319	2,7%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	17	124	-86,29%
Seu electrònica	175	121	44,63%
Telefònica	14	33	-57,58%
Web	1.148	1.041	10,28%
Total:	1.354	1.319	2,7%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del periode per mesos

Febrer	563
Març	791

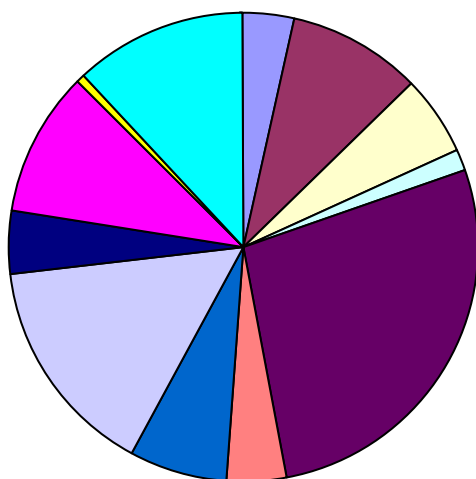
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Febrer	328	276	51	47 (92,2%)
Març	355	302	53	44 (83,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	24	16	8	8 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	63	41	22	22 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	38	19	19	19 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	10	5	5	5 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	186	172	13	8 (61,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	28	24	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	45	37	8	6 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	105	93	12	6 (50,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	67	65	2	2 (100,0%)
PLE	5	1	4	4 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	81	75	6	6 (100,0%)
Total d'Enviaments	683	578	104	91 (87,5%)

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	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	8	5	3	3 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	6	4	2	2 (100,0%)



HISENDA	10	7	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	61	40	21	21 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	5	4	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	30	12	18	18 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	0	1	1 (100,0%)
COMERÇ	8	5	3	3 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	13	12	1	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	4	3	1	1 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	94	87	7	3 (42,9%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	71	67	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	6	5	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	8	7	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU	8	5	3	2 (66,7%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	5	3	2	2 (100,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	22	21	1	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	27	19	8	6 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	78	74	4	0 (0,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	57	57	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	10	8	2	2 (100,0%)
PLE				
PLE	5	1	4	4 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	81	75	6	6 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	5	2	3	3 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	2	2	0	0 (-)
SECRETARIA D'AREA II	2	1	1	1 (100,0%)
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	1	0	1	1 (100,0%)
VICESECRETARIA GENERAL	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	6	5	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	24	16	8	8 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				



ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	61	40	21	21 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	63	41	22	22 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	5	4	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	0	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	21	9	12	12 (100,0%)
PLANEJAMENT	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	38	19	19	19 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	0	1	1 (100,0%)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	8	5	3	3 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	10	5	5	5 (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	13	12	1	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	4	3	1	1 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				



EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	94	87	7	3 (42,9%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	69	65	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	2	2	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	186	172	13	8 (61,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	6	5	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	8	6	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	28	24	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	8	7	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	7	4	3	2 (66,7%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	5	3	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				



ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	45	37	8	6 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	18	12	6	4 (66,7%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	7	2	2 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	78	74	4	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	105	93	12	6 (50,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidències	28	27	1	1 (100,0%)
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	57	57	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	10	8	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	67	65	2	2 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	5	1	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	5	1	4	4 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	81	75	6	6 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	81	75	6	6 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

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

ALCALDIA



SECRETARIA GENERAL	2	1	0	0	0
SECRETARIA D'AREA II	1	0	0	0	0
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	0	1	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	0	1	0	0
TRESORERIA	2	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SANITAT I CONSUM	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	17	3	1	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	11	1	0	0	0
PLANEJAMENT	2	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
COMERÇ I ABASTIMENT	2	1	0	0	0
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	0	0	1	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	0	0	1
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	2	1	0	0	4
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	2	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	1



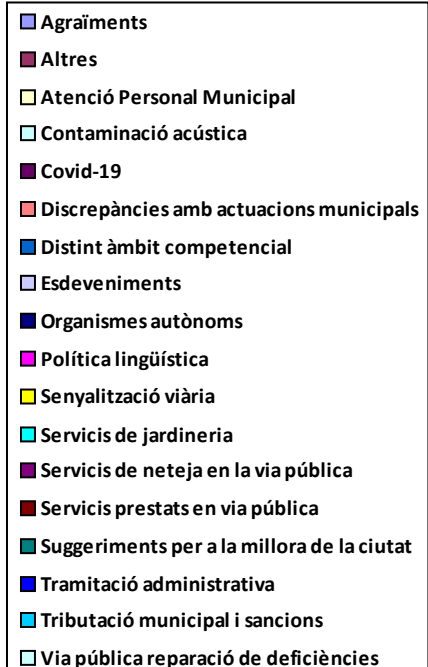
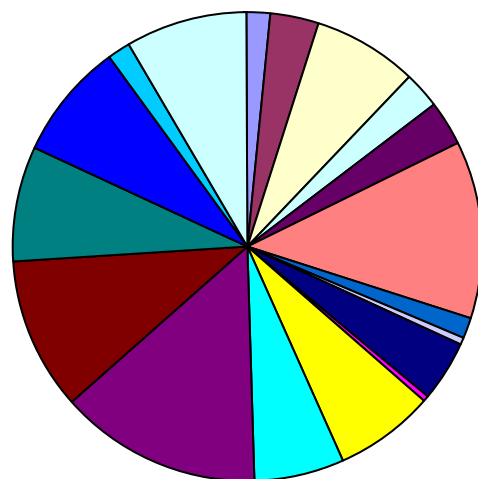
PERSONAL	2	0	0	0	0
PATRIMONI	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	3	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	0	0	4
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	0	0	1	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	2	0	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	0	1	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	2	3	0	0
Total d'Enviaments	65	15	11	0	13

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	24	13	84,62%
Altres	43	23	86,96%
Atenció Personal Municipal	99	27	266,67%
Contaminació acústica	33	92	-64,13%
Covid-19	43	0	#jDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals	164	115	42,61%
Distint àmbit competencial	18	17	5,88%
Esdeveniments	7	112	-93,75%
Organismes autònoms	58	105	-44,76%
Política lingüística	4	3	33,33%
Senyalització viària	93	103	-9,71%
Servicis de jardineria	82	68	20,59%
Servicis de neteja en la via pública	188	159	18,24%
Servicis prestats en via pública	146	206	-29,13%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	108	95	13,68%
Tramitació administrativa	109	66	65,15%
Tributació municipal i sancions	24	2	1100,00%
Via pública reparació de deficiències	111	112	-,89%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	20
Personal municipal	4

Altres

Altres	35
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	8

Atenció Personal Municipal

Altres	7
Atenció en biblioteques	5
Atenció personal de Servicis Socials	8
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Gestió tributària	9
Informació i Registre	22
Padró	45

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	16
Botellot	2
Entre particulars veïnals	4
Molèsties servicis de neteja	3
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Trànsit de vehicles	6

Covid-19

Covid-19	43
----------------	----

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Antenes	1
Biblioteques	6
Compliment d'ordenances	20



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	66
Disconformitat amb projectes urbanístics	11
Horaris atenció al públic	23
Obres municipals	2
Obres no municipals	2
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	12
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	10
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	16
Civil o penal	2

Esdeveniments

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	6

Organismes autònoms

EMT-incidències	21
Fundació Esportiva Municipal	20
Fundació Pacte per l'Ocupació	2
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	14

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	2

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	11
Carril bici	10
Estacions Valenbisi	3
Semàfors	8
Senyalització horitzontal	27



Senyalització vertical	30
Zona blava	3
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	53
Poda d'arbres	29

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	20
Contenidors canvi ubicació	19
Contenidors deficient estat	7
Deficient neteja en la via pública	53
Excrements animals domèstics	17
Reciclatge de residus	23
Solars i edificis en deficient estat de neteja	13
Suggeriments per a la neteja en la via pública	32
Vehicles abandonats	4

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	3
Indigents	7
Major actuació per part de Policia Local	100
Mesures contra excrements animals domèstics	12
Plagues	16
Valenbisi	2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	12
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	16
Lavabos públics	1
Pàgina web	18
Seu electrònica	2



Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	12
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	38
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	48
Tardança en resolució d'expedients	61

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	3
Infraccions urbanístiques	2
Multes	7
Tributs IBI	10
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	13
Clot en calçada	44
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	21
Enllumenat	23
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	96	97	-1,03%
02. L'Eixample	59	65	-9,23%
03. Extramurs	101	81	24,69%
04. Campanar	31	43	-27,91%
05. La Saïdia	46	51	-9,80%
06. El Pla del Real	58	49	18,37%
07. L'Olivereta	74	40	85,00%
08. Patraix	58	45	28,89%
09. Jesús	48	71	-32,39%
10. Quatre Carreres	64	83	-22,89%
11. Poblats Marítims	55	44	25,00%
12. Camins al Grau	55	154	-64,29%
13. Algirós	37	35	5,71%
14. Benimaclet	34	21	61,90%
15. Rascanya	38	66	-42,42%
16. Benicalap	47	64	-26,56%
17. Pobles del Nord	8	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest	9	11	-18,18%
19. Pobles del Sud	16	20	-20,00%
En Dependències Municipals	127	87	45,98%
No hi consta districte	293	192	52,60%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	15
1.2. La Xerea	22
1.3. El Carme	17



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	24
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	42
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	34
3.2. La Roqueta	12
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	24
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	13
5.2. Morvedre	17
5.3. Trinitat	10
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	18
6.2. Mestalla	31
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	7
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	29
7.2. Soternes	13
7.3. Tres Forques	26



7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	10
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	7
9.5. Camí Real	13
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	22
10.5. Na Rovella	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	10
11.3. La Malva-rosa	7
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	21
12.2. Albors	5
12.3. La Creu del Grau	12
12.4. Camí Fondo	6



12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	11
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	10
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	30
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	46
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	4
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.6. El Perellonet	6
19.7. La Torre	7
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	127



No hi consta districte

No hi consta barri 293