



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MARÇ AL 15 D'ABRIL 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 març al 15 d'abril 2021.

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

0. INTRODUCCIÓ

En el present informe s'inclou per primera vegada un desglossament de la informació relativa als escrits rebuts del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble. Del total d'escrits rebuts que figuren en la Taula I es desglossa la informació segons siguen escrits d'inici, de recomanació/suggeriment i la resta, que inclou tancaments, requeriments i sol·licituds d'ampliació d'informe. D'aquesta manera, es dona una informació més real i completa.

S'ha creat també un informe, que consta en l'expedient i del qual es donarà publicitat a través de la web municipal, de les queixes i suggeriments classificats per Districte i tema.

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 servici municipal i que tinguen per objecte la correcció.

b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servici 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 març al 15 d'abril de 2021**, s'han rebut un total de **1.003 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/03/2020 a 15/04/2020

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.

Cal recordar que el període de l'any passat amb el qual es compara coincideix amb l'inici del confinament domiciliari provocat per la pandèmia on es va produir una disminució de les queixes, suggeriments i escrits rebuts del Síndic i del Defensor.



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: 16/03/2020 a 15/04/2020.

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 produeix un augment considerable respecte a l'exercici 2020 motivat, tal com indicàvem anteriorment, pel fet que en el mateix període de l'exercici anterior ens trobàvem en l'inici de l'estat d'alarma i del confinament domiciliari.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de març 2021 i la primera del mes d'abril 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 **177 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 84 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat ha rebut 80 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 17.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **58 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 41 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 17 trasllats.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **54 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 54.

- **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 Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **12 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 9, i Mobilitat Sostenible i Infraestructures amb 3.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb **10 peticions d'informe**, sent 8 d'elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 7 peticions.

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 4 Serveis que no ho han fet.

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

- Jardineria Sostenible (3 de 4 sol·licituds)
- Activitats (6 de 8 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (1 de 3 sol·licituds)
- EMT (2 de 4 sol·licituds)

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



Secretaria d'Àrea I / Titular òrgan de suport a la JGL / Sanitat i Consum / Obres d'Infraestructures / Coordinació d'Obres en via pública / Assessorament Urbanístic i Programació / Disciplina Urbanística / Central del Procediment Sancionador / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Personal

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 seu 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 (160)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (133)
- Serveis prestats en la via pública (123)
- Serveis de Jardineria (99)
- Via pública reparació de deficiències (93)

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 (77)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (57)
- Parc i Jardins deficiències (51)
- Poda d'arbres (48)
- Disconformitat amb les decisions preses pels serveis (46)

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:

- Quatre Carreres amb 82 peticions
- Extramurs amb 81 peticions
- Patraix amb 74 peticions
- Poblat Marítims amb 60 peticions
- Ciutat Vella amb 59 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 41 peticions
- Malilla (Quatre Carreres) amb 32 peticions
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 31 peticions
- Patraix (Patraix) amb 30 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 |
| - Març | 1.389 |



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/03/2021 al 15/04/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	104	25	316,00%
Suggeriment	810	508	59,45%
Síndic	83	20	315,00%
Defensor	6	1	500,00%
Altres	0	0	#¡Núm!
Total:	1.003	554	81,%

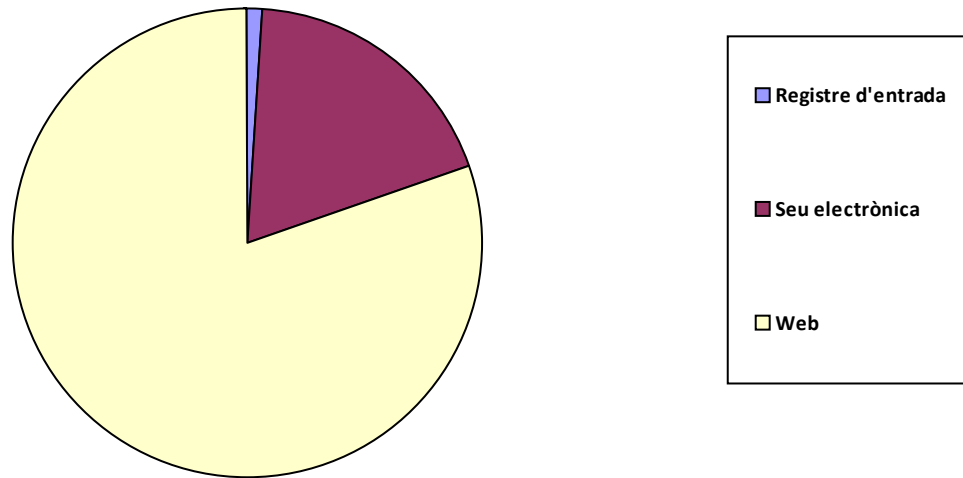
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	21	11	90,91%
Recomanació/Suggeriment	12	5	140,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	50	4	1150,00%
Defensor			
Inici	2	1	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	0	-

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	10	4	150,00%
Seu electrònica	188	51	268,63%
Telefònica	0	14	-100,00%
Web	805	485	65,98%
Total:	1.003	554	81,%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Març	595
Abril	408

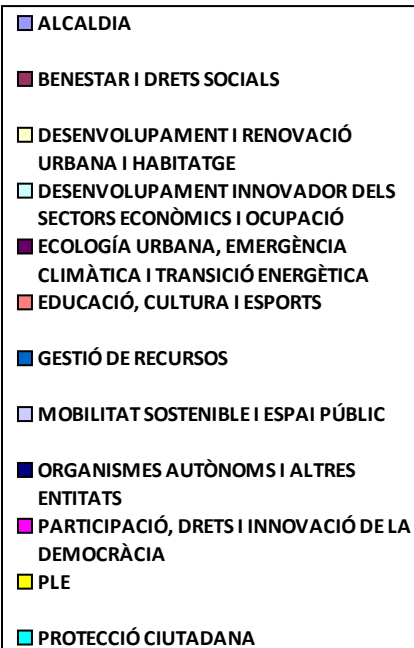
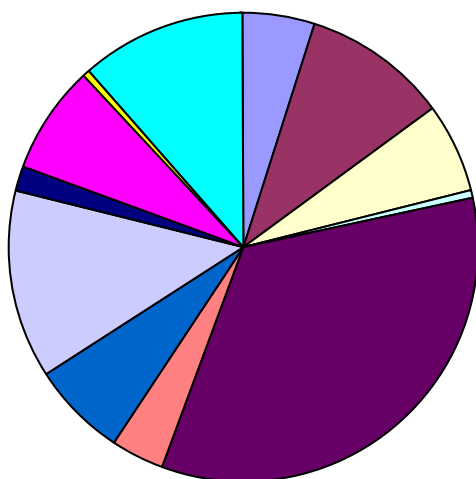
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Març	325	290	35	32 (91,4%)
Abril	221	186	35	30 (85,7%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	27	21	6	6 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	55	45	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	34	25	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	37	31	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	41	39	2	2 (100,0%)
PLE	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	62	54	8	8 (100,0%)
Total d'Enviaments	546	476	70	62 (88,6%)

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	9	7	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	4	1	3	3 (100,0%)



HISENDA	14	13	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	45	37	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	27	20	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	80	76	4	3 (75,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	8	5	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	7	5	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	17	14	3	3 (100,0%)



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC	26	17	9	7 (77,8%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	44	41	3	1 (33,3%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	10	6	4	2 (50,0%)
---------------------------------	----	---	---	-----------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	25	25	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	14	13	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)

PLE

PLE	3	1	2	1 (50,0%)
-----------	---	---	---	-----------

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	62	54	8	8 (100,0%)
---------------------	----	----	---	------------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET D'ALCALDIA	4	4	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	1	0	1	1 (100,0%)
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	27	21	6	6 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				



COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	44	36	8	8 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	55	45	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	2	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				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	0	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	14	9	5	5 (100,0%)
PLANEJAMENT	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	34	25	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA 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	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	80	76	4	3 (75,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	3	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	17	14	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	37	31	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	20	12	8	6 (75,0%)



OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	6	5	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	44	41	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT-Incidències	10	6	4	2 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	25	25	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	14	13	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	41	39	2	2 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	1	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	62	54	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	62	54	8	8 (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					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	0	0
SECRETARIA D'AREA I	1	0	0	0	0
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	2	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	1	0	0	0



BENESTAR I DRETS SOCIALS

ENVELLIMENT ACTIU	0	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	5	1	2	0	0

DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT

OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	4	0	1	0	0

ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	1	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	3	0	0	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	0	0	1	0	0

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	0	1	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ DE RECURSOS

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

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

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

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

EMT-Incidències	0	1	1	0	2
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	1	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0

PLE



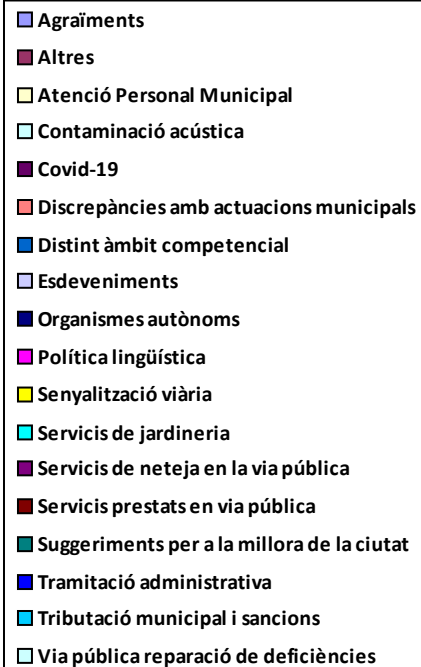
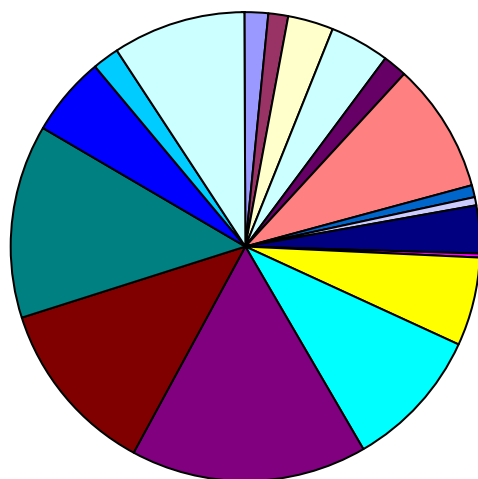
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	0	1	0	0	1
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	4	4	0	0	0
Total d'Enviaments	35	15	12	0	8

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	17	13	30,77%
Altres	15	35	-57,14%
Atenció Personal Municipal	30	19	57,89%
Contaminació acústica	42	54	-22,22%
Covid-19	17	5	240,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	88	65	35,38%
Distint àmbit competencial	8	22	-63,64%
Esdeveniments	6	7	-14,29%
Organismes autònoms	32	48	-33,33%
Política lingüística	4	3	33,33%
Senyalització viària	61	2	2950,00%
Servicis de jardineria	99	11	800,00%
Servicis de neteja en la via pública	160	76	110,53%
Servicis prestats en via pública	123	102	20,59%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	133	44	202,27%
Tramitació administrativa	56	22	154,55%
Tributació municipal i sancions	19	5	280,00%
Via pública reparació de deficiències	93	21	342,86%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	14
Personal municipal	3

Altres

Altres	10
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	1
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Gestió tributària	1
Informació i Registre	9
Padró	12

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	22
Entre particulars veïnals	5
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	10
Trànsit de vehicles	4

Covid-19

Covid-19	17
----------------	----

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	11
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46
Disconformitat amb projectes urbanístics	8



Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	1
Obres no municipals	3
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	8
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	8
--	---

Esdeveniments

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	5

Organismes autònoms

EMT-incidències	15
Fundació Esportiva Municipal	5
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	11
Universitat Popular	1

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	5
Carril bici	9
Estacions Valenbisi	3
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	21
Senyalització vertical	16

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	51
Poda d'arbres	48



Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	18
Contenidors canvi ubicació	25
Contenidors deficient estat	8
Deficient neteja en la via pública	40
Excrements animals domèstics	16
Reciclatge de residus	17
Solars i edificis en deficient estat de neteja	10
Suggeriments per a la neteja en la via pública	18
Vehicles abandonats	8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	9
Gorretes	2
Indigents	7
Major actuació per part de Policia Local	77
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	20
Platges incidències	4
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	9
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	14
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	4
Pàgina web	13
Seu electrònica	4
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	4
Suggeriments per a la millora de la circulació	17
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	57



Suggeriments sobre denominació de carrers 3

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal 29

Tardança en resolució d'expedients 27

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit 2

Multes 4

Tributs IAE 2

Tributs IBI 8

Tributs IVTM 3

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 21

Clot en calçada 41

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 10

Enllumenat 15

Supressió de barreres arquitectòniques 6



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	59	31	90,32%
02. L'Eixample	29	12	141,67%
03. Extramurs	81	27	200,00%
04. Campanar	26	15	73,33%
05. La Saïdia	31	9	244,44%
06. El Pla del Real	51	10	410,00%
07. L'Olivereta	34	19	78,95%
08. Patraix	74	22	236,36%
09. Jesús	19	23	-17,39%
10. Quatre Carreres	82	19	331,58%
11. Poblat Marítims	60	18	233,33%
12. Camins al Grau	36	96	-62,50%
13. Algirós	36	13	176,92%
14. Benimaclet	30	7	328,57%
15. Rascanya	26	6	333,33%
16. Benicalap	50	16	212,50%
17. Pobles del Nord	12	0	#iDiv/0!
18. Pobles de l'Oest	11	0	#iDiv/0!
19. Pobles del Sud	26	2	1200,00%
En Dependències Municipals	80	21	280,95%
No hi consta districte	150	188	-20,21%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	2
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	15
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	14
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	24
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	8
4.2. Les Tendetes	4
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	26
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.3. Tres Forques	19
7.5. La Llum	2



08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	15
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	7
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	31
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	17
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12
12.2. Albors	2
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	7



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	4
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	41
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	6
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	10
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	10
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	5
19.7. La Torre	6



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 80

No hi consta districte

No hi consta barri 150