



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 D'ABRIL AL 15 DE MAIG 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 d'abril al 15 de maig 2021.**

### **ÍNDIX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS**

#### **0. INTRODUCCIÓ**

En el present informe s'inclou 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 siguin 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. Aquesta informació serà remesa mensualment al Servei de Descentralització per a la seua distribució en les Juntes de Districte i al Servei de Pobles de València per a la seua distribució als Alcaldes Pedanis.

#### **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 d'abril al 15 de maig 2021**, s'han rebut un total de **1.186 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### **Comparativa amb l'exercici anterior:16/04/2020 a 15/05/2020**

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 el confinament domiciliari provocat per la pandèmia, en aquest mes les diferències no són tan cridaneres com en el mes anterior.

## **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 Sindic 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: 16/04/2020 a 15/05/2020.

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 lleuger augment en el nombre de peticions respecte a l'exercici 2020, període en el qual ens trobàvem en estat d'alarma i amb confinament domiciliari.

## **3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes d'abril de 2021 i la primera del mes de maig 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 servici 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 **208 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 98 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat ha rebut 90 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 17.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **100 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 100, la totalitat.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **69 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 58 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 11 trasllats.

- **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 **16 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 8, i Mobilitat Sostenible i Infraestructures amb 8.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb **16 peticions d'informe**, sent 13 d'elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb **13 peticions d'informe**, i dins d'aquesta la Delegació de Policia Local amb 11 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 5 Serveis que no ho han fet.

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

- Sanitat i Consum (1 de 2 sol·licituds)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (1 de 2 sol·licituds)
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (2 de 3 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (6 de 8 sol·licituds)
- Policia Local (9 d'11 sol·licituds)



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

Gabinet d'Alcaldia/ Gabinet de Normalització Lingüística / Secretaria General / Gestió d'Emissions i Recaptació / Gestió Tributària Integral / Organisme autònom Consell Agrari / Coordinació d'Obres en via pública / Disciplina Urbanística / Llicència Urbanístiques Obres d'Edificació / Planejament / Platges, Qualitat acústica i de l'aire / Jardineria Sostenible / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Personal / Societat de la Informació / Departament de Bombers

## **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 (187)
- Serveis prestats en la via pública (156)
- Serveis de Jardineria (134)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (120)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (84)

## **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 (110)
- Parc i Jardins deficiències (77)
- Poda d'arbres (57)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (57)
- Clot en calçada (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:

- **Extramurs amb 85 peticions**
- **Ciutat Vella amb 80 peticions**
- **Poblats Marítims amb 75 peticions**
- **L'Olivereta amb 71 peticions**
- **Quatre Carreres amb 65 peticions**
- **Patraix amb 65 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:

- **Tres Forques (L'Olivereta) con 43 peticiones**
- **Arrancapins (Extramurs) con 39 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 37 peticiones**
- **Torrefiel (Rascanya) con 34 peticiones**

#### **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
-	Abril .....	986



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/04/2021 al 15/05/2021

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	133	80	66,25%
Suggeriment	925	918	0,76%
Síndic	112	53	111,32%
Defensor	14	8	75,00%
Altres	2	0	-
<b>Total:</b>	<b>1.186</b>	<b>1.059</b>	<b>12,0%</b>

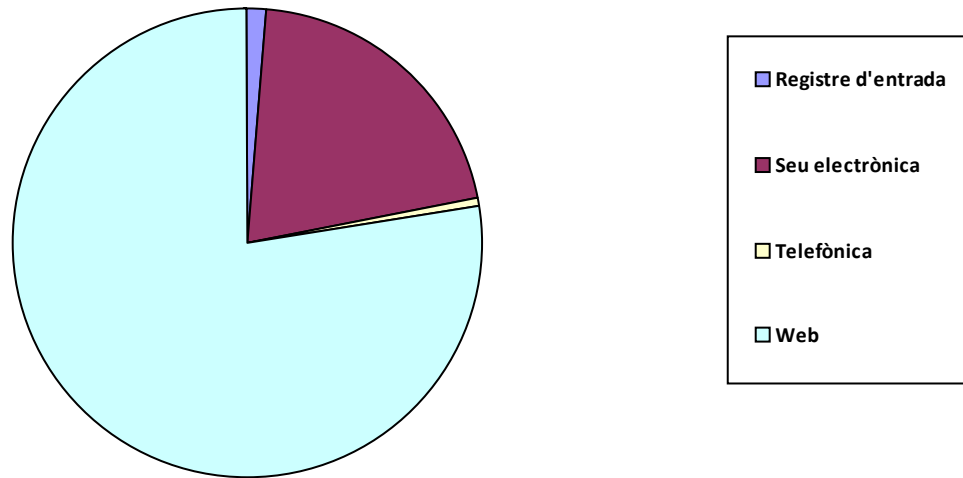
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	25	3	733,33%
Recomanació/Suggeriment	27	12	125,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	60	38	57,89%
<b>Defensor</b>			
Inici	4	2	100,00%
Recomanació/Suggeriment	0	1	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	10	5	100,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	18	5	260,00%
Seu electrònica	243	145	67,59%
Telefònica	5	24	-79,17%
Web	920	885	3,95%
<b>Total:</b>	<b>1.186</b>	<b>1.059</b>	<b>12,0%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Abril .....	578
Maig .....	608

### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

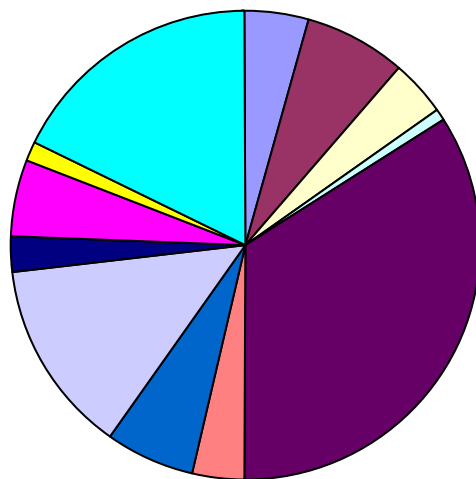
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Abril .....	319	273	46	43 (93,5%)
Maig .....	318	261	57	53 (93,0%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	29	20	9	9 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	44	28	16	15 (93,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	25	17	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	4	3	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	216	208	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	23	17	6	6 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	39	31	8	7 (87,5%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	85	69	16	14 (87,5%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	16	12	4	4 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	34	28	6	6 (100,0%)
PLE .....	9	1	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	113	100	13	11 (84,6%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>637</b>	<b>534</b>	<b>103</b>	<b>96 (93,2%)</b>

## 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 .....	16	11	5	5 (100,0%)
HISENDA .....	12	8	4	4 (100,0%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU .....	3	3	0	0 (-)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	4	2	2	1 (50,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	35	22	13	13 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	2	1	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	21	14	7	7 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	0	1	1 (100,0%)
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	100	98	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	95	90	5	5 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	11	6	5	5 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	11	8	3	3 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	3	1	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	24	21	3	2 (66,7%)



**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ESPAI PÚBLIC .....	19	11	8	8 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	66	58	8	6 (75,0%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	16	12	4	4 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	13	10	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	19	17	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	1 (100,0%)

**PLE**

PLE .....	9	1	8	8 (100,0%)
-----------	---	---	---	------------

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	111	100	11	9 (81,8%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS .....	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIVIL .....	1	0	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA .....	7	6	1	1 (100,0%)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROTOCOL .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	5	2	3	3 (100,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	7	4	3	3 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
TRESORERIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>RELACIONS AMB ELS MITJANS</b>				
GABINET DE COMUNICACIONS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	20	9	9 (100,0%)



**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

**COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ**

COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ 1 0 1 1 (100,0%)

**ENVELLIMENT ACTIU**

ENVELLIMENT ACTIU ..... 3 3 0 0 (-)

**JOVENTUT**

JOVENTUT ..... 1 1 0 0 (-)

**SALUT I CONSUM RESPONSABLE**

SANITAT I CONSUM ..... 4 2 2 1 (50,0%)

**SERVICIS SOCIALS**

BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ ..... 35 22 13 13 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 44 28 16 15 (93,8%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

**GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA**

OBRES D'INFRAESTRUCTURA ..... 2 2 0 0 (-)

**MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES**

COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI 2 1 1 1 (100,0%)

**PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA**

DISCIPLINA URBANÍSTICA ..... 5 2 3 3 (100,0%)

GESTIÓ URBANÍSTICA ..... 1 1 0 0 (-)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ 11 8 3 3 (100,0%)

PLANEJAMENT ..... 3 2 1 1 (100,0%)

PROJECTES URBANS ..... 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 25 17 8 8 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMIC**

**AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA**

ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI ..... 1 0 1 1 (100,0%)

**COMERÇ**

COMERÇ I ABASTIMENT ..... 2 2 0 0 (-)

**EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA**

EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA ..... 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 4 3 1 1 (100,0%)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ**

**CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA**



CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	17	17	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	2	2	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	100	98	2	1 (50,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	92	89	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	3	1	2	2 (100,0%)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	216	208	8	7 (87,5%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	11	6	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	23	17	6	6 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	8	6	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
PERSONAL .....	3	1	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	24	21	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	39	31	8	7 (87,5%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				



ACTIVITATS .....	11	6	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	8	5	3	3 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	66	58	8	6 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	85	69	16	14 (87,5%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
AUMSA .....	1	0	1	1 (100,0%)
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	14	11	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	16	12	4	4 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	13	10	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	19	17	2	2 (100,0%)
<b>TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT</b>				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	34	28	6	6 (100,0%)
<b>PLE</b>				
<b>PLE</b>				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	9	1	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	9	1	8	8 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA LOCAL</b>				
POLICIA LOCAL .....	111	100	11	9 (81,8%)
<b>PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS</b>				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIVIL</b>				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	113	100	13	11 (84,6%)

### 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
<b>ALCALDIA</b>					
GABINET D'ALCALDIA .....	1	0	0	0	0
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA ...	1	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL .....	3	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	3	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	0	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM .....	1	0	0	0	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	12	1	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	3	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E</b>					
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI .....	1	0	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	1	0	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	3	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	1	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ....	1	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
CULTURA FESTIVA .....	0	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	1	2	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	2	0	0	1



**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	0	1	4	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	1	2	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	1	4	0	2

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

AUMSA .....	0	1	0	0	0
EMT-Incidències .....	2	0	1	0	0

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	3	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	1	0	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	1	0	0	0

**PLE**

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	5	2	0	0
---	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	2	1	6	0	2
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0

Total d'Enviaments 54 21 21 0 7

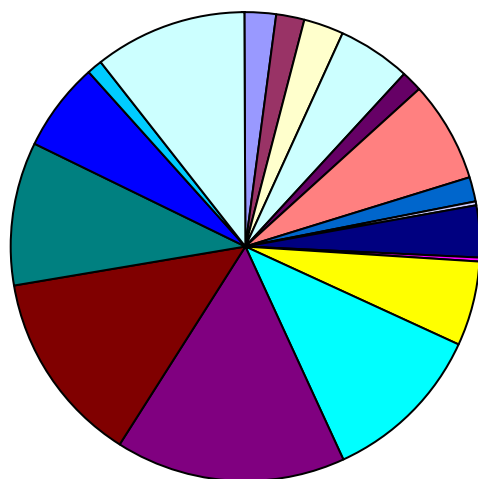
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	27	20	35,00%
Altres .....	21	23	-8,70%
Atenció Personal Municipal .....	36	43	-16,28%
Contaminació acústica .....	57	57	0,00%
Covid-19 .....	17	12	41,67%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	84	117	-28,21%
Distint àmbit competencial .....	17	28	-39,29%
Esdeveniments .....	3	7	-57,14%
Organismes autònoms .....	43	49	-12,24%
Política lingüística .....	5	3	66,67%
Senyalització viària .....	68	56	21,43%
Servicis de jardineria .....	134	89	50,56%
Servicis de neteja en la via pública .....	187	147	27,21%
Servicis prestats en via pública .....	156	206	-24,27%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	120	77	55,84%
Tramitació administrativa .....	71	51	39,22%
Tributació municipal i sancions .....	16	8	100,00%
Via pública reparació de deficiències .....	124	66	87,88%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	25
Felicitations per organització d'esdeveniments .....	1
Personal municipal .....	1

### Altres

Altres .....	16
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	5

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	3
Atenció en biblioteques .....	5
Atenció personal de Servicis Socials .....	7
Centres esportius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	3
Informació i Registre .....	5
Padró .....	12

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	22
Aire condicionat particulars .....	3
Botellot .....	2
Entre particulars veïnals .....	6
Molèsties servicis de neteja .....	6
Obres privades .....	1
Per Obres municipals .....	3
Taules i cadires .....	2
Trànsit de vehicles .....	12

### Covid-19

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

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques .....	9
--------------------	---



Compliment d'ordenances .....	3
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	38
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	4
Horaris atenció al públic .....	4
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	3
Oposicions .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	6
Servicis Socials .....	5
Subvencions o ajudes .....	4
Xec Escolar .....	1

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	17
--	----

### Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	2

### Organismes autònoms

AUMSA .....	2
Consell Agrari Municipal .....	1
EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	13
Fundació Esportiva Municipal .....	7
Fundació Pacte per l'Ocupació .....	1
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	17

### Política lingüística

Castellà .....	1
Valencià .....	4

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	15
Carril bici .....	7



Semàfors .....	6
Senyalització horitzontal .....	16
Senyalització vertical .....	20
Zona blava .....	2
Zona taronja .....	2

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	77
Poda d'arbres .....	57

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	19
Contenidors canvi ubicació .....	37
Contenidors deficient estat .....	19
Deficient neteja en la via pública .....	35
Excrements animals domèstics .....	10
Reciclatge de residus .....	6
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	21
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	23
Vehícles abandonats .....	17

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	7
Gorretes .....	3
Indigents .....	4
Major actuació per part de Policia Local .....	110
Mesures contra excrements animals domèstics .....	8
Plagues .....	22
Platges incidències .....	2

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	20
Ciclistes molèsties .....	2
Demanda de parcs i jardins .....	13
Desperfectes en patrimoni històric .....	4



Lavabos públics .....	6
Pàgina web .....	2
Seu electrònica .....	1
Suggeriments indeterminats .....	2
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	13
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	57

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	27
Tardança en resolució d'expedients .....	44

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	1
Multes .....	5
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	8
Tributs IVTM .....	1

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	26
Clot en calçada .....	45
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	18
Enllumenat .....	25
Supressió de barreres arquitectòniques .....	10



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	80	68	17,65%
02. L'Eixample .....	42	48	-12,50%
03. Extramurs .....	85	49	73,47%
04. Campanar .....	41	54	-24,07%
05. La Saïdia .....	58	40	45,00%
06. El Pla del Real .....	38	45	-15,56%
07. L'Olivereta .....	71	35	102,86%
08. Patraix .....	65	53	22,64%
09. Jesús .....	51	56	-8,93%
10. Quatre Carreres .....	65	83	-21,69%
11. Poblats Marítims .....	75	61	22,95%
12. Camins al Grau .....	52	101	-48,51%
13. Algirós .....	41	21	95,24%
14. Benimaclet .....	38	11	245,45%
15. Rascanya .....	43	15	186,67%
16. Benicalap .....	24	27	-11,11%
17. Pobles del Nord .....	11	11	0,00%
18. Pobles de l'Oest .....	13	7	85,71%
19. Pobles del Sud .....	14	39	-64,10%
En Dependències Municipals .....	101	65	55,38%
No hi consta districte .....	178	170	4,71%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	13
1.2. La Xerea .....	11
1.3. El Carme .....	5



1.4. El Pilar .....	10
1.5. El Mercat .....	19
1.6. Sant Francesc .....	22
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	29
2.2. El Pla del Remei .....	4
2.3. Gran Via .....	9
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	20
3.2. La Roqueta .....	14
3.3. La Petxina .....	12
3.4. Arrancapins .....	39
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	10
4.2. Les Tendetes .....	16
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	13
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	15
5.2. Morvedre .....	12
5.3. Trinitat .....	19
5.4. Tormos .....	10
5.5. Sant Antoni .....	2
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	9
6.2. Mestalla .....	21
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	3
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	25
7.3. Tres Forques .....	43



7.5. La Llum .....	3
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	37
8.2. Sant Isidre .....	2
8.3. Vara de Quart .....	2
8.4. Safranar .....	18
8.5. Favara .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	16
9.2. L'Hort de Senabre .....	16
9.3. La Creu Coberta .....	6
9.4. Sant Marcel·lí .....	8
9.5. Camí Real .....	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	29
10.2. En Corts .....	7
10.3. Malilla .....	21
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.5. Na Rovella .....	4
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	1
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	16
11.3. La Malva-rosa .....	33
11.4. Beteró .....	4
11.5. Natzaret .....	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	19
12.2. Albors .....	5
12.3. La Creu del Grau .....	5





12.4. Camí Fondo .....	5
12.5. Penya-roja .....	18
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	13
13.3. L'Amistat .....	15
13.4. La Bega Baixa .....	5
13.5. La Carrasca .....	2
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	32
14.2. Camí de Vera .....	6
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	7
15.2. Torrefiel .....	34
15.3. Sant Llorenç .....	2
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	19
16.2. Ciutat Fallera .....	5
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	7
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	11
18.2. Beniferri .....	2
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	3
19.7. La Torre .....	3



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 101

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 178