



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MAIG AL 15 DE JUNY 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 maig al 15 de juny 2021.

ÍNDIX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

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 maig al 15 de juny 2021**, s'han rebut un total de **1.333 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/05/2020 a 15/06/2020

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.

S'inclou el 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.

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: 16/05/2020 a 15/06/2020.

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. El més cridaner és l'increment de les instàncies rebudes a través de la seu electrònica.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de maig de 2021 i la primera del mes de juny 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 **215 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 102 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 91 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 17.



Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **124 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 123.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **102 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 78 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 24 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 17 peticions d'informe, i dins d'aquesta àrea, la Delegació d'Espai Públic amb 10, i Mobilitat Sostenible i Infraestructures amb 7.

L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge, amb **12 peticions d'informe**, sent 10 d'elles de la Delegació de Planificació i Gestió Urbana.

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

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb **10 peticions d'informe** i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local amb totes elles.

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 els quals es relacionen a continuació.

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

- Disciplina Urbanística (3 de 4 sol·licituds)
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació (3 de 4 sol·licituds)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (0 d'1 sol·licitud)
- Organisme Autònom Fundació Parcs i Jardins (0 d'1 sol·licitud)
- Activitats (6 de 8 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (4 de 7 sol·licituds)
- Descentralització i Participació (1 de 2 sol·licituds)
- Policia Local (5 de 10 sol·licituds)



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

Gestió d'Emissions i Recaptació / Gestió Tributària Específica-Cadastral / Sanitat i Consum / Gestió de Centre Històric / Gestió Urbanística / Cicle Integral de l'Aigua / Cultura Festiva / Central del Procediment Sancionador / Patrimoni / EMT-incidències

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 prestats en la via pública (233)
- Serveis de neteja en via pública (192)
- Serveis de Jardineria (156)
- Via pública reparació de deficiències (119)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (111)

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 (136)
- Parc i Jardins deficiències (84)
- Poda d'arbres (72)
- Deficient neteja en la via pública (60)
- Plagues (56)



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:

- **L'Eixample amb 93 peticions**
- **Ciutat Vella amb 88 peticions**
- **Poblat Marítims amb 85 peticions**
- **Extramurs amb 76 peticions**
- **Patraix amb 74 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:

- **Russafa (L'Eixample) amb 63 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 49 peticions**
- **Patraix (Patraix) amb 43 peticions**
- **Sant Francesc (Ciutat Vella) amb 35 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 |
| - | Abril | 986 |
| - | Maig | 1.327 |



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/05/2021 al 15/06/2021

1. Peticions segons tipus

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Queixa | 166 | 89 | 86,52% |
| Suggeriment | 1.065 | 1.176 | -9,44% |
| Síndic | 93 | 47 | 97,87% |
| Defensor | 7 | 7 | 0,00% |
| Altres | 2 | 4 | -50,00% |
| Total: | 1.333 | 1.323 | 0,8% |

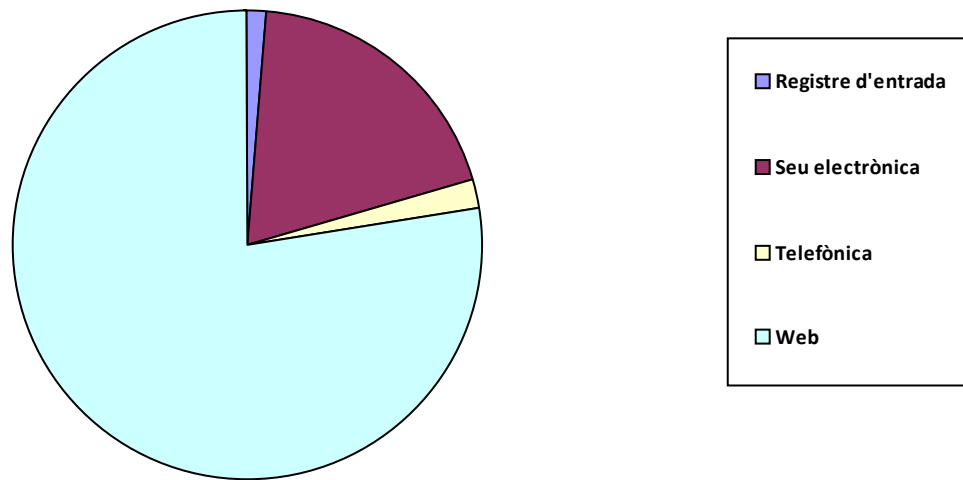
Desglose Síndic/Defensor

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Síndic | | | |
| Inici | 18 | 14 | 28,57% |
| Recomanació/Suggeriment | 13 | 6 | 116,67% |
| Altres (tancaments, requeriments, ...) | 62 | 27 | 129,63% |
| Defensor | | | |
| Inici | 1 | 3 | -66,67% |
| Recomanació/Suggeriment | 1 | 0 | - |
| Altres (tancaments, requeriments, ...) | 5 | 4 | 25,00% |

2. Peticions segons Canal d'Entrada

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Registre d'entrada | 20 | 12 | 66,67% |
| Seu electrònica | 254 | 136 | 86,76% |
| Telefònica | 26 | 36 | -27,78% |
| Web | 1.033 | 1.139 | -9,31% |
| Total: | 1.333 | 1.323 | ,8% |

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

| | |
|------------|-----|
| Maig | 719 |
| Juny | 614 |

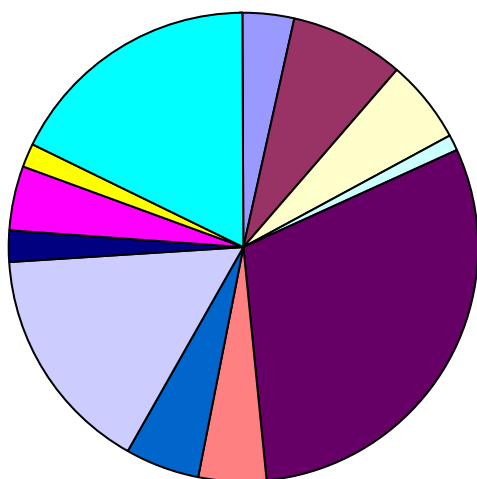
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

| | Total | Trasllats | Informes | Contest. |
|------------|-------|-----------|----------|------------|
| Maig | 345 | 296 | 48 | 41 (85,4%) |
| Juny | 404 | 361 | 43 | 35 (81,4%) |

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|--|------------|------------|-----------|-------------------|
| ALCALDIA | 28 | 22 | 6 | 6 (100,0%) |
| BENESTAR I DRETS SOCIALS | 57 | 47 | 10 | 10 (100,0%) |
| DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE | 43 | 31 | 12 | 10 (83,3%) |
| DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE | 223 | 215 | 8 | 6 (75,0%) |
| EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS | 36 | 28 | 8 | 8 (100,0%) |
| GESTIÓ DE RECURSOS | 37 | 30 | 6 | 6 (100,0%) |
| MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC | 119 | 102 | 17 | 12 (70,6%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | 17 | 15 | 2 | 2 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA | 34 | 31 | 3 | 2 (66,7%) |
| PLE | 11 | 2 | 9 | 9 (100,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | 134 | 124 | 10 | 5 (50,0%) |
| Total d'Enviaments | 749 | 657 | 91 | 76 (83,5%) |

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 | 10 | 8 | 2 | 2 (100,0%) |
| COORDINACIÓ JURIDICA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|------------|
| HISENDA | 16 | 12 | 4 | 4 (100,0%) |
| BENESTAR I DRETS SOCIALS | | | | |
| COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ENVELLIMENT ACTIU | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| SALUT I CONSUM RESPONSABLE | 7 | 5 | 2 | 2 (100,0%) |
| SERVICIS SOCIALS | 44 | 36 | 8 | 8 (100,0%) |
| DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG | | | | |
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| HABITATGE | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES | 6 | 5 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 32 | 22 | 10 | 8 (80,0%) |
| DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON | | | | |
| AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| COMERÇ | 8 | 8 | 0 | 0 (-) |
| FORMACIÓ I OCUPACIÓ | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 18 | 17 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE | 103 | 102 | 1 | 0 (0,0%) |
| JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D | 97 | 91 | 6 | 5 (83,3%) |
| QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 9 | 9 | 0 | 0 (-) |
| CULTURA FESTIVA | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| EDUCACIÓ | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| ESPORTS | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS | 17 | 10 | 7 | 7 (100,0%) |
| GESTIÓ DE RECURSOS | | | | |
| AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| CONTROL ADMINISTRATIU | 8 | 5 | 3 | 3 (100,0%) |
| ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES | 8 | 5 | 2 | 2 (100,0%) |
| PATRIMONI MUNICIPAL | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |



| | | | | |
|---|-----|-----|----|------------|
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 16 | 16 | 0 | 0 (-) |
| MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC | | | | |
| ESPAI PÚBLIC | 34 | 24 | 10 | 8 (80,0%) |
| MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE | 85 | 78 | 7 | 4 (57,1%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | 17 | 15 | 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 | 10 | 8 | 2 | 1 (50,0%) |
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLE | | | | |
| PLE | 11 | 2 | 9 | 9 (100,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | | | | |
| POLICIA LOCAL | 133 | 123 | 10 | 5 (50,0%) |
| PROTECCIÓ CIVIL | 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 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GABINET D'ALCALDIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| SECRETARIA GENERAL | 8 | 6 | 2 | 2 (100,0%) |
| COORDINACIÓ JURIDICA | | | | |
| SECRETARIA D'AREA II | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| HISENDA | | | | |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ | 8 | 6 | 2 | 2 (100,0%) |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TRESORERIA | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 28 | 22 | 6 | 6 (100,0%) |
| BENESTAR I DRETS SOCIALS | | | | |



| | | | | |
|--|----|----|----|-------------|
| COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ | | | | |
| COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ENVELLIMENT ACTIU | | | | |
| ENVELLIMENT ACTIU | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| SALUT I CONSUM RESPONSABLE | | | | |
| SANITAT I CONSUM | 7 | 5 | 2 | 2 (100,0%) |
| SERVICIS SOCIALS | | | | |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 44 | 36 | 8 | 8 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 57 | 47 | 10 | 10 (100,0%) |
| DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE | | | | |
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA | | | | |
| OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| HABITATGE | | | | |
| VIVENDA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES | | | | |
| COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI | 6 | 5 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | | | | |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 11 | 7 | 4 | 3 (75,0%) |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ URBANÍSTICA | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ | 16 | 12 | 4 | 3 (75,0%) |
| PLANEJAMENT | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| PROJECTES URBANS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 43 | 31 | 12 | 10 (83,3%) |
| DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM | | | | |
| AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA | | | | |
| ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| COMERÇ | | | | |
| COMERÇ I ABASTIMENT | 8 | 8 | 0 | 0 (-) |
| FORMACIÓ I OCUPACIÓ | | | | |
| FORMACIÓ I OCUPACIÓ | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | | | | |



| | | | | |
|---|-----|-----|---|------------|
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 18 | 17 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE | | | | |
| GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ | 103 | 102 | 1 | 0 (0,0%) |
| JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C | | | | |
| JARDINERIA SOSTENIBLE | 94 | 89 | 5 | 5 (100,0%) |
| ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR | 3 | 2 | 1 | 0 (0,0%) |
| QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE | | | | |
| PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 223 | 215 | 8 | 6 (75,0%) |
| EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 9 | 9 | 0 | 0 (-) |
| CULTURA FESTIVA | | | | |
| CULTURA FESTIVA | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| EDUCACIÓ | | | | |
| EDUCACIÓ | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| ESPORTS | | | | |
| ESPORTS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS | | | | |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 15 | 8 | 7 | 7 (100,0%) |
| RECURSOS CULTURALS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 36 | 28 | 8 | 8 (100,0%) |
| GESTIÓ DE RECURSOS | | | | |
| AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA | | | | |
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| CONTROL ADMINISTRATIU | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 4 | 2 | 2 | 2 (100,0%) |
| ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES | | | | |
| PERSONAL | 8 | 5 | 2 | 2 (100,0%) |
| PATRIMONI MUNICIPAL | | | | |
| PATRIMONI | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | | | | |



| | | | | |
|---|-----|-----|----|------------|
| ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ... | 16 | 16 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 37 | 30 | 6 | 6 (100,0%) |
| MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC | | | | |
| ESPAI PÚBLIC | | | | |
| ACTIVITATS | 23 | 15 | 8 | 6 (75,0%) |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL | 11 | 9 | 2 | 2 (100,0%) |
| MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR | | | | |
| MOBILITAT SOSTENIBLE | 85 | 78 | 7 | 4 (57,1%) |
| Subtotal d'Àrea | 119 | 102 | 17 | 12 (70,6%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | | | | |
| AUMSA | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| EMT-Incidències | 13 | 12 | 1 | 1 (100,0%) |
| MARINA REIAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 17 | 15 | 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 | 10 | 8 | 2 | 1 (50,0%) |
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | | | | |
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 34 | 31 | 3 | 2 (66,7%) |
| PLE | | | | |
| PLE | | | | |
| NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES | 11 | 2 | 9 | 9 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 11 | 2 | 9 | 9 (100,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | | | | |
| POLICIA LOCAL | | | | |
| POLICIA LOCAL | 133 | 123 | 10 | 5 (50,0%) |
| PROTECCIÓ CIVIL | | | | |
| DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 134 | 124 | 10 | 5 (50,0%) |

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei



| | Contestats | | | No Contestats | |
|--|------------|-----------------|----------|---------------|-----------------|
| | <=10 dies | >10 i <=20 dies | >20 dies | En termini | Fora de termini |
| ALCALDIA | | | | | |
| SECRETARIA GENERAL | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TRESORERIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| BENESTAR I DRETS SOCIALS | | | | | |
| SANITAT I CONSUM | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 1 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT | | | | | |
| OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ URBANÍSTICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| 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 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS | | | | | |
| CULTURA FESTIVA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 5 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| GESTIÓ DE RECURSOS | | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PERSONAL | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| PATRIMONI | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC | | | | | |



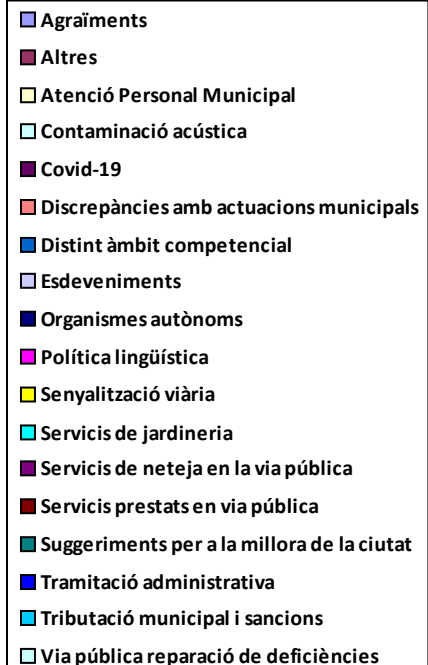
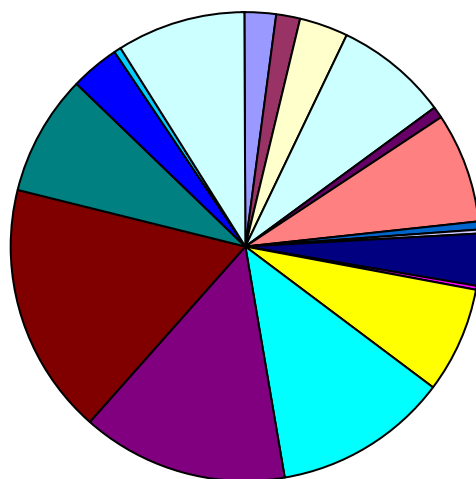
| | | | | | |
|--|----|----|----|---|----|
| ACTIVITATS | 0 | 1 | 5 | 0 | 2 |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ... | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| MOBILITAT SOSTENIBLE | 2 | 0 | 2 | 0 | 3 |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | | |
| AUMSA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| EMT-Incidències | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ | | | | | |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PLE | | | | | |
| NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES | 4 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | | | | | |
| POLICIA LOCAL | 0 | 4 | 1 | 0 | 5 |
| Total d'Enviaments | 36 | 20 | 20 | 0 | 15 |

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 | 28 | 20 | 40,00% |
| Altres | 25 | 28 | -10,71% |
| Atenció Personal Municipal | 43 | 35 | 22,86% |
| Contaminació acústica | 105 | 89 | 17,98% |
| Covid-19 | 11 | 109 | -89,91% |
| Discrepàncies amb actuacions municipals | 98 | 108 | -9,26% |
| Distint àmbit competencial | 9 | 22 | -59,09% |
| Esdeveniments | 3 | 5 | -40,00% |
| Organismes autònoms | 50 | 71 | -29,58% |
| Política lingüística | 3 | 3 | 0,00% |
| Senyalització viària | 97 | 90 | 7,78% |
| Servicis de jardineria | 156 | 124 | 25,81% |
| Servicis de neteja en la via pública | 192 | 156 | 23,08% |
| Servicis prestats en via pública | 233 | 253 | -7,91% |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat | 111 | 73 | 52,05% |
| Tramitació administrativa | 43 | 50 | -14,00% |
| Tributació municipal i sancions | 7 | 11 | -36,36% |
| Via pública reparació de deficiències | 119 | 75 | 58,67% |

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

| | |
|--|----|
| Agraïments | 23 |
| Felicitations per organització d'esdeveniments | 1 |
| Personal municipal | 4 |

Altres

| | |
|---|----|
| Altres | 20 |
| Deficiències en dependències municipals o de competència municipal | 5 |

Atenció Personal Municipal

| | |
|---|----|
| Altres | 5 |
| Atenció en biblioteques | 4 |
| Atenció personal de Servicis Socials | 7 |
| Centres educatius | 1 |
| Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local | 4 |
| Gestió tributària | 1 |
| Informació i Registre | 7 |
| Padró | 14 |

Contaminació acústica

| | |
|--|----|
| Activitats molèsties i denúncies | 53 |
| Aire condicionat particulars | 1 |
| Botellot | 11 |
| Entre particulars veïnals | 16 |
| Molèsties servicis de neteja | 7 |
| Obres privades | 1 |
| Per Obres municipals | 3 |
| Taules i cadires | 4 |
| Trànsit de vehicles | 9 |

Covid-19

| | |
|----------------|----|
| Covid-19 | 11 |
|----------------|----|

Discrepàncies amb actuacions municipals



| | |
|--|----|
| Aigua incidències subministrament | 3 |
| Biblioteques | 4 |
| Compliment d'ordenances | 5 |
| Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents | 45 |
| Disconformitat amb projectes urbanístics | 6 |
| Horaris atenció al públic | 7 |
| Obres municipals | 3 |
| Obres no municipals | 7 |
| Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències | 3 |
| Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) | 7 |
| Servicis Socials | 6 |
| Subvencions o ajudes | 2 |

Distint àmbit competencial

| | |
|--|---|
| Altra administració o institució | 9 |
|--|---|

Esdeveniments

| | |
|---|---|
| Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament | 1 |
| Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament | 2 |

Organismes autònoms

| | |
|--|----|
| EMIVASA | 1 |
| EMT-incidències | 16 |
| Fundació Esportiva Municipal | 11 |
| Mercavalència | 1 |
| Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip | 20 |
| Universitat Popular | 1 |

Política lingüística

| | |
|----------------|---|
| Castellà | 3 |
|----------------|---|

Senyalització viària

| | |
|---------------------------------|----|
| Bol·lards i portatestos | 14 |
| Carril bici | 19 |
| Semàfors | 8 |
| Senyalització horitzontal | 27 |



Senyalització vertical 29

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències 84

Poda d'arbres 72

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública 24

Contenidors canvi ubicació 33

Contenidors deficient estat 17

Deficient neteja en la via pública 60

Excrements animals domèstics 5

Reciclatge de residus 5

Solars i edificis en deficient estat de neteja 11

Suggeriments per a la neteja en la via pública 24

Vehicles abandonats 13

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires 16

Gorretes 1

Indigents 11

Major actuació per part de Policia Local 136

Mesures contra excrements animals domèstics 3

Plagues 56

Platges incidències 8

Valenbisi 2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda 11

Ciclistes molèsties 2

Demanda de parcs i jardins 2

Desperfectes en patrimoni històric 2

Lavabos públics 2

Pàgina web 8

Seu electrònica 6



| | |
|--|----|
| Suggeriments indeterminats | 5 |
| Suggeriments per a la millora de la circulació | 22 |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat de València | 50 |
| Suggeriments sobre denominació de carrers | 1 |

Tramitació administrativa

| | |
|--|----|
| Tardança en actuació municipal | 12 |
| Tardança en resolució d'expedients | 31 |

Tributació municipal i sancions

| | |
|-------------------|---|
| Multes | 3 |
| Tributs IAE | 1 |
| Tributs IBI | 3 |

Via pública reparació de deficiències

| | |
|---|----|
| Clavegueram | 21 |
| Clot en calçada | 44 |
| Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà | 24 |
| Enllumenat | 16 |
| Fonts ornamentals | 1 |
| Supressió de barreres arquitectòniques | 13 |



10. Peticions per districte

| | Total Periode | Mateix periode de l'exercici anterior | Variació interanual |
|----------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| 01. Ciutat Vella | 88 | 97 | -9,28% |
| 02. L'Eixample | 93 | 82 | 13,41% |
| 03. Extramurs | 76 | 62 | 22,58% |
| 04. Campanar | 56 | 50 | 12,00% |
| 05. La Saïdia | 36 | 49 | -26,53% |
| 06. El Pla del Real | 56 | 36 | 55,56% |
| 07. L'Olivereta | 61 | 60 | 1,67% |
| 08. Patraix | 74 | 73 | 1,37% |
| 09. Jesús | 60 | 55 | 9,09% |
| 10. Quatre Carreres | 70 | 124 | -43,55% |
| 11. Poblots Marítims | 85 | 102 | -16,67% |
| 12. Camins al Grau | 61 | 155 | -60,65% |
| 13. Algirós | 49 | 52 | -5,77% |
| 14. Benimaclet | 33 | 38 | -13,16% |
| 15. Rascanya | 52 | 34 | 52,94% |
| 16. Benicalap | 53 | 35 | 51,43% |
| 17. Pobles del Nord | 12 | 0 | #¡Div/0! |
| 18. Pobles de l'Oest | 12 | 10 | 20,00% |
| 19. Pobles del Sud | 32 | 21 | 52,38% |
| En Dependències Municipals | 90 | 56 | 60,71% |
| No hi consta districte | 184 | 131 | 40,46% |

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

| | |
|---------------------|----|
| 1.1. La Seu | 3 |
| 1.2. La Xerea | 8 |
| 1.3. El Carme | 23 |



| | |
|---------------------------------|----|
| 1.4. El Pilar | 4 |
| 1.5. El Mercat | 15 |
| 1.6. Sant Francesc | 35 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 63 |
| 2.2. El Pla del Remei | 16 |
| 2.3. Gran Via | 14 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 10 |
| 3.2. La Roqueta | 13 |
| 3.3. La Petxina | 26 |
| 3.4. Arrancapins | 27 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 16 |
| 4.2. Les Tendetes | 13 |
| 4.3. El Calvari | 5 |
| 4.4. Sant Pau | 22 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 7 |
| 5.2. Morvedre | 7 |
| 5.3. Trinitat | 16 |
| 5.4. Tormos | 6 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 21 |
| 6.2. Mestalla | 22 |
| 6.3. Jaume Roig | 10 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 3 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 24 |
| 7.3. Tres Forques | 25 |
| 7.4. La Font Santa | 6 |



| | |
|--|----|
| 7.5. La Llum | 6 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 43 |
| 8.2. Sant Isidre | 8 |
| 8.3. Vara de Quart | 7 |
| 8.4. Safranar | 9 |
| 8.5. Favara | 7 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 17 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 19 |
| 9.3. La Creu Coberta | 4 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 15 |
| 9.5. Camí Real | 5 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 24 |
| 10.2. En Corts | 11 |
| 10.3. Malilla | 18 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 1 |
| 10.5. Na Rovella | 6 |
| 10.6. La Punta | 1 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 9 |
| 11. Poblat Marítims | |
| 11.1. El Grau | 6 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyamelar | 27 |
| 11.3. La Malva-rosa | 29 |
| 11.4. Beteró | 12 |
| 11.5. Natzaret | 11 |
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 8 |
| 12.2. Albors | 18 |
| 12.3. La Creu del Grau | 13 |



| | |
|-------------------------------------|----|
| 12.4. Camí Fondo | 9 |
| 12.5. Penya-roja | 13 |
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 1 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 28 |
| 13.3. L'Amistat | 13 |
| 13.4. La Bega Baixa | 5 |
| 13.5. La Carrasca | 2 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 31 |
| 14.2. Camí de Vera | 2 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 19 |
| 15.2. Torrefiel | 31 |
| 15.3. Sant Llorenç | 2 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 49 |
| 16.2. Ciutat Fallera | 4 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.1. Benifaraig | 1 |
| 17.2. Poble Nou | 2 |
| 17.3. Carpesa | 3 |
| 17.6. Massarrojos | 4 |
| 17.7. Borbotó | 2 |
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 11 |
| 18.2. Beniferri | 1 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.2. El Castellar-l'Oliverar | 10 |
| 19.3. Pinedo | 4 |
| 19.4. El Saler | 4 |



| | |
|----------------------------------|-----|
| 19.6. El Perellonet | 6 |
| 19.7. La Torre | 4 |
| 19.8. Faitanar | 4 |
| En Dependències Municipals | |
| En Dependències Municipals | 90 |
| No hi consta districte | |
| No hi consta barri | 184 |