



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE JUNY AL 15 DE JULIOL 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 juny al 15 de juliol 2021.

ÍNDEX 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 juny al 15 de juliol 2021**, s'han rebut un total de **1.317 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/06/2020 a 15/07/2020

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 un augment significatiu del nombre de queixes i, en menor mesura, del nombre de suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic disminueix.

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 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: 16/06/2020 a 15/07/2020.

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 continua sent l'increment de les instàncies rebudes a través de la seu electrònica, canal cada vegada més utilitzat pels ciutadans.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de juny de 2021 i la primera del mes de juliol 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 **227 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 111 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 93 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 19.

Igualment, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb **113 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 113.

Així mateix, cal destacar **l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **82 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 61 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 21 trasllats.

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

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

L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge, amb **9 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Planificació i Gestió Urbana.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible amb 5 i Gestió sostenible de Residus Urbans amb 3 i Emergència Climàtica i Transició Energètica amb 1.

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb **9 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:

- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació (3 de 4 sol·licituds)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (2 de 3 sol·licitud)
- Jardineria Sostenible (3 de 5 sol·licituds)
- Organisme Autònom Fundació Esportiva (1 de 2 sol·licituds)
- Educació (1 de 2 sol·licituds)
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (1 de 2 sol·licituds)
- Activitats (2 de 4 sol·licituds)



- Societat de la Informació (0 d'1 sol·licitud)
- No inclosos en unitats orgàniques (4 de 7 sol·licituds)
- Policia Local (2 de 9 sol·licituds)

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

Tresoreria / Disciplina Urbanística / Gestió Urbanística / Emergència Climàtica i Transició Energètica / Central del Procediment Sancionador / 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 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 (236)
- Serveis de neteja en via pública (213)
- Serveis de Jardineria (149)
- Contaminació Acústica (126)
- Via pública reparació de deficiències (118)

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 (132)
- Parc i Jardins deficiències (83)
- Plagues (73)
- Poda d'arbres (66)
- Deficient neteja en la via pública (65)



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:

- **Algirós amb 123 peticions**
- **Quatre Carreres amb 110 peticions**
- **Extramurs amb 109 peticions**
- **Poblats Marítims amb 88 peticions**
- **L'Eixample amb 80 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:

- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 91 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 49 peticions**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 49 peticions**
- **Tres Forques (L'Olivereta) amb 41 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
- Juny	1.323



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/06/2021 al 15/07/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	133	22	504,55%
Suggeriment	1.117	976	14,45%
Síndic	58	76	-23,68%
Defensor	5	4	25,00%
Altres	4	0	-
Total:	1.317	1.078	22,2%

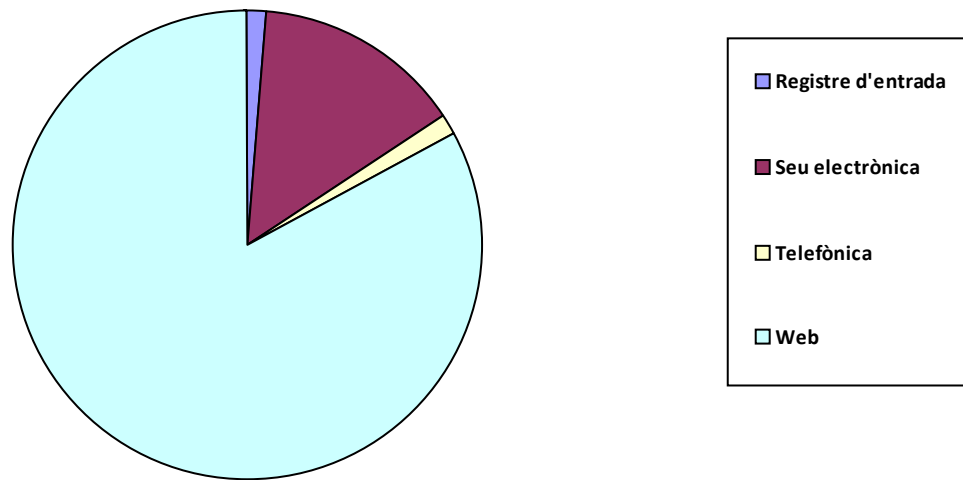
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	15	25	-40,00%
Recomanació/Suggeriment	12	9	33,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	31	42	-26,19%
Defensor			
Inici	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	4	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	20	1	1900,00%
Seu electrònica	189	102	85,29%
Telefònica	17	43	-60,47%
Web	1.091	932	17,06%
Total:	1.317	1.078	22,2%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Juny	710
Juliol	607

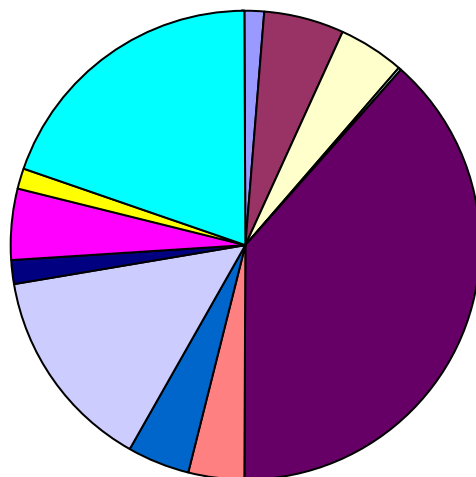
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juny	348	312	36	23 (63,9%)
Juliol	271	242	29	21 (72,4%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	9	8	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	34	23	11	11 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	28	19	9	8 (88,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	236	227	9	6 (66,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	25	19	6	4 (66,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS	26	22	4	3 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	87	82	5	2 (40,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	31	28	3	2 (66,7%)
PLE	8	1	7	4 (57,1%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	122	113	9	2 (22,2%)
Total d'Enviaments	619	554	65	44 (67,7%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA	1	1	0	0 (-)



HISENDA	6	5	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	4	4	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	28	17	11	11 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	20	11	9	8 (88,9%)
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	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	19	19	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	114	111	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	98	93	5	3 (60,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ	5	3	2	1 (50,0%)
ESPORTS	6	5	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	9	6	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	5	4	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	4	3	1	1 (100,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	13	11	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	26	21	5	2 (40,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	61	61	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	21	20	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	7	6	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	2	1	1 (100,0%)
PLE				
PLE	8	1	7	4 (57,1%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	122	113	9	2 (22,2%)

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 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA II	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	9	8	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)



ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	4	4	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	28	17	11	11 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	34	23	11	11 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	9	5	4	3 (75,0%)
PLANEJAMENT	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	28	19	9	8 (88,9%)
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	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	19	19	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	114	111	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	97	92	5	3 (60,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	236	227	9	6 (66,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	5	3	2	1 (50,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	3	2	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	8	5	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	19	6	4 (66,7%)
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	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	13	11	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	26	22	4	3 (75,0%)



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC

ACTIVITATS	18	14	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	8	7	1	0 (0,0%)

MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR

MOBILITAT SOSTENIBLE	61	61	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	87	82	5	2 (40,0%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

EMT-Incidències	11	10	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	11	10	1	1 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	21	20	1	0 (0,0%)
---------------------------------	----	----	---	----------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	7	6	1	1 (100,0%)
--------------------------------------------	---	---	---	------------

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	31	28	3	2 (66,7%)

PLE

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	8	1	7	4 (57,1%)
Subtotal d'Àrea	8	1	7	4 (57,1%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	122	113	9	2 (22,2%)
Subtotal d'Àrea	122	113	9	2 (22,2%)

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					
TRESORERIA	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					



BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	6	2	3	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	0
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	2	0	0	1
PLANEJAMENT	0	2	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERG	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	0	1	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	2	0	0	2
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
EDUCACIÓ	1	0	0	0	1
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	0	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	1	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	1	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	0	0	1
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	0	0	1	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	0	0	0	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	1	0	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	0	3	0	3
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	0	1	0	7



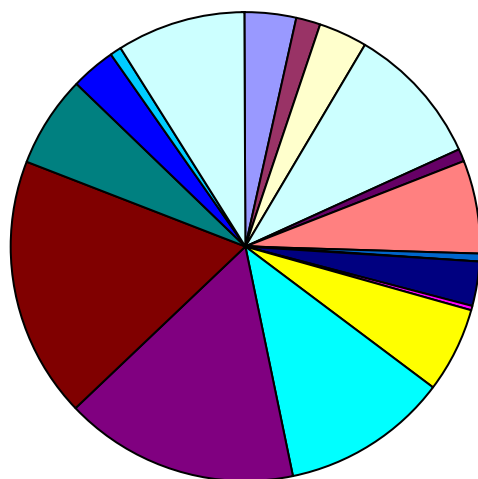
Total d'Enviaments	22	11	11	0	21
--------------------	----	----	----	---	----

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	47	11	327,27%
Altres	24	21	14,29%
Atenció Personal Municipal	43	31	38,71%
Contaminació acústica	126	96	31,25%
Covid-19	13	41	-68,29%
Discrepàncies amb actuacions municipals	82	108	-24,07%
Distint àmbit competencial	8	8	0,00%
Esdeveniments	2	5	-60,00%
Organismes autònoms	39	66	-40,91%
Política lingüística	3	3	0,00%
Senyalització viària	78	70	11,43%
Servicis de jardineria	149	80	86,25%
Servicis de neteja en la via pública	213	135	57,78%
Servicis prestats en via pública	236	195	21,03%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	86	74	16,22%
Tramitació administrativa	39	65	-40,00%
Tributació municipal i sancions	10	7	42,86%
Via pública reparació de deficiències	118	62	90,32%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	42
Personal municipal	5

Altres

Altres	21
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

Altres	1
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	7
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	7
Informació i Registre	8
Padró	18

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	51
Aire condicionat particulars	4
Botellot	30
Entre particulars veïnals	17
Molèsties servicis de neteja	7
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	12

Covid-19

Covid-19	13
----------------	----

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	51



Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	3
Obres no municipals	3
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	7
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	3
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	8
----------------------------------------	---

Esdeveniments

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

Organismes autònoms

EMT-incidències	13
Fundació Esportiva Municipal	7
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	18
Palau de la Música i Congressos	1

Política lingüística

Valencià	3
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portateostos	16
Carril bici	6
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	4
Senyalització horitzontal	19
Senyalització vertical	13
Zona blava	17
Zona taronja	2



Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	83
Poda d'arbres	66

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	23
Contenidors canvi ubicació	33
Contenidors deficient estat	17
Deficient neteja en la via pública	65
Excrements animals domèstics	7
Reciclatge de residus	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja	20
Suggeriments per a la neteja en la via pública	25
Vehicles abandonats	20

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	8
Gorretes	1
Indigents	6
Major actuació per part de Policia Local	132
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	73
Platges incidències	14
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	11
Demanda de parcs i jardins	9
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	2
Pàgina web	6
Seu electrònica	3
Suggeriments indeterminats	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	10



Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	42
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	16
Tardança en resolució d'expedients	23

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	1
Tributs IAE	1
Tributs IBI	5
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	23
Clot en calçada	46
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	16
Enllumenat	17
Fonts ornamentals	5
Supressió de barreres arquitectòniques	11



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	61	63	-3,17%
02. L'Eixample	80	35	128,57%
03. Extramurs	109	70	55,71%
04. Campanar	61	47	29,79%
05. La Saïdia	46	43	6,98%
06. El Pla del Real	52	24	116,67%
07. L'Olivereta	78	72	8,33%
08. Patraix	65	44	47,73%
09. Jesús	38	54	-29,63%
10. Quatre Carreres	110	95	15,79%
11. Poblots Marítims	88	89	-1,12%
12. Camins al Grau	34	108	-68,52%
13. Algirós	123	37	232,43%
14. Benimaclet	45	33	36,36%
15. Rascanya	45	39	15,38%
16. Benicalap	39	34	14,71%
17. Pobles del Nord	14	9	55,56%
18. Pobles de l'Oest	7	3	133,33%
19. Pobles del Sud	40	32	25,00%
En Dependències Municipals	70	60	16,67%
No hi consta districte	112	87	28,74%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	13
1.3. El Carme	7



1.4. El Pilar	6
1.5. El Mercat	13
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	49
2.2. El Pla del Remei	18
2.3. Gran Via	13
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	20
3.2. La Roqueta	17
3.3. La Petxina	23
3.4. Arrancapins	49
04. Campanar	
4.1. Campanar	15
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	40
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	4
5.2. Morvedre	14
5.3. Trinitat	17
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	19
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	12
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	23
7.3. Tres Forques	41



7.4. La Font Santa	8
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	39
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	5
9.2. L'Hort de Senabre	20
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	23
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	39
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	11
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	17
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	27
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	17
12.2. Albors	4



12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	3
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	91
13.3. L'Amistat	14
13.4. La Bega Baixa	10
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	30
14.2. Camí de Vera	15
15. Rascanya	
15.1. Orriols	21
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	33
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	4
17.6. Massarrojos	10
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	11
19.4. El Saler	7
19.6. El Perellonet	13
19.7. La Torre	2



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 70

No hi consta districte

No hi consta barri 112