



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE JULIOL AL 15 D'AGOST 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 juliol al 15 d'agost 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 juliol al 15 d'agost 2021**, s'han rebut un total de **1.080 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/07/2020 a 15/08/2020

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 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: 16/07/2020 a 15/08/2020.

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 juliol de 2021 i la primera del mes d'agost 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 **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 119 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 73 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 15.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **91 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 91

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **82 trasllats**, i dins d'ella, les que més, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 66 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 16.

-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 Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb **17 peticions** d'informe, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 5 i la Delegació d'Espai Públic amb 12 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb **14 peticions** d'informe i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local amb totes elles.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb **13 peticions** d'informe, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible amb 2 i Gestió sostenible de Residus Urbans amb 9 i Qualitat Acústica i de l'Aire amb 2.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb **13 peticions d'informe**, i dins d'aquesta, la Delegació de Serveis Socials amb 11 peticions i la Delegació de Salut i Consum Responsable amb 2.

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:

- Benestar Social i Integració (8 d'11 sol·licituds)
- Disciplina Urbanística (2 de 3 sol·licituds)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (6 de 9 sol·licitud)
- Activitats (6 de 10 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (4 de 5 sol·licituds)
- Policia Local (4 de 14 sol·licituds)



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

Secretaria General / Gestió d'Emissions i Recaptació / Sanitat i Consum / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Jardineria Sostenible / Personal / Ocupació de Domini Públic Municipal / EMT-incidències / Descentralització i Participació Ciutadana / Transparència i Govern Obert

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 (194)
- Serveis prestats en la via pública (189)
- Serveis de Jardineria (96)
- Via pública reparació de deficiències (88)
- Contaminació Acústica (86)

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 (107)
- Deficient neteja en la via pública (70)
- Parcs i Jardins deficiències (64)
- Plagues (38)
- Contenidors canvie d'ubicació (35)
- Sot en calçada (35)

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:

- **Poblats Marítims amb 95 peticions**
- **Quatre Carreres amb 81 peticions**
- **Extramurs amb 63 peticions**
- **L'Eixample amb 62 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 38 peticions**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 36 peticions**
- **El Cabanyal- el Canyamelar (Poblats Marítims) amb 35 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 34 peticions.**

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

- Gener	1.116
- Febrer	1.199
- Març	1.389
- Abril	986
- Maig	1.327
- Juny	1.323
- Juliol	1.175



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/07/2021 al 15/08/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	77	16	381,25%
Suggeriment	956	865	10,52%
Síndic	38	68	-44,12%
Defensor	6	6	0,00%
Altres	3	2	50,00%
Total:	1.080	957	12,9%

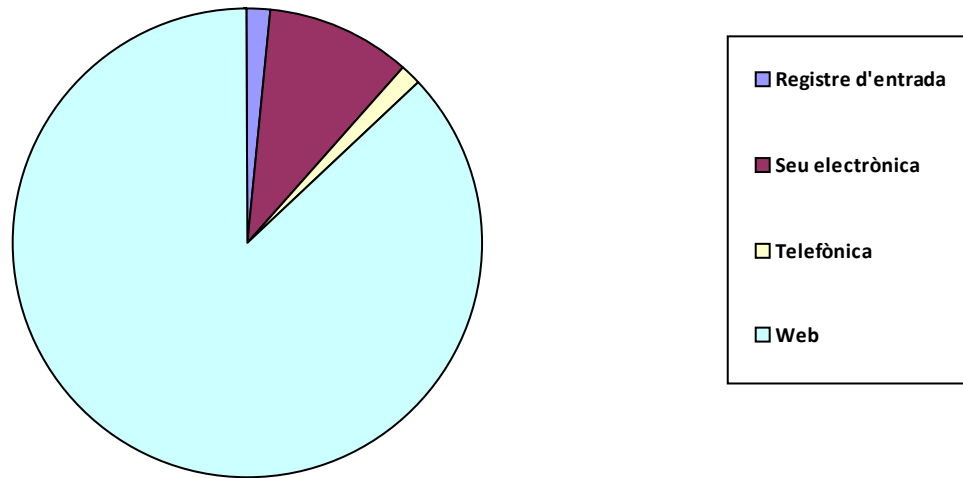
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	14	20	-30,00%
Recomanació/Suggeriment	10	7	42,86%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	14	41	-65,85%
Defensor			
Inici	0	1	-100,00%
Recomanació/Suggeriment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	5	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	19	10	90,00%
Seu electrònica	107	83	28,92%
Telefònica	15	32	-53,13%
Web	939	832	12,86%
Total:	1.080	957	12,9%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Juliol	568
Agost	512

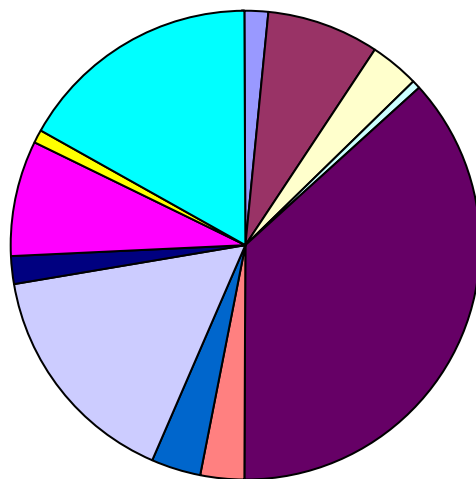
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juliol	329	286	43	30 (69,8%)
Agost	293	259	34	25 (73,5%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	11	9	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	48	35	13	10 (76,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	21	16	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	21	18	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	99	82	17	12 (70,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	51	47	4	4 (100,0%)
PLE	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	105	91	14	4 (28,6%)
Total d'Enviaments	622	545	77	55 (71,4%)

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	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	1	1	0	0 (-)



HISENDA	9	8	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	33	22	11	8 (72,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	13	8	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	15	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	75	73	2	2 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	2	2	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	4	2	2	2 (100,0%)



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	10	9	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	28	16	12	8 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	71	66	5	4 (80,0%)
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	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
PLE				
PLE	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
SECRETARIA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
FISCAL GASTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	11	9	2	2 (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	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	33	22	11	8 (72,7%)
Subtotal d'Àrea	48	35	13	10 (76,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	4	3	2 (66,7%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	21	16	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA 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	15	15	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	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	74	72	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	10	9	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	21	18	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				



ACTIVITATS	21	11	10	6 (60,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	7	5	2	2 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	71	66	5	4 (80,0%)
Subtotal d'Àrea	99	82	17	12 (70,6%)
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	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	51	47	4	4 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)
Subtotal d'Àrea	105	91	14	4 (28,6%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SANITAT I CONSUM	2	0	0	0	0



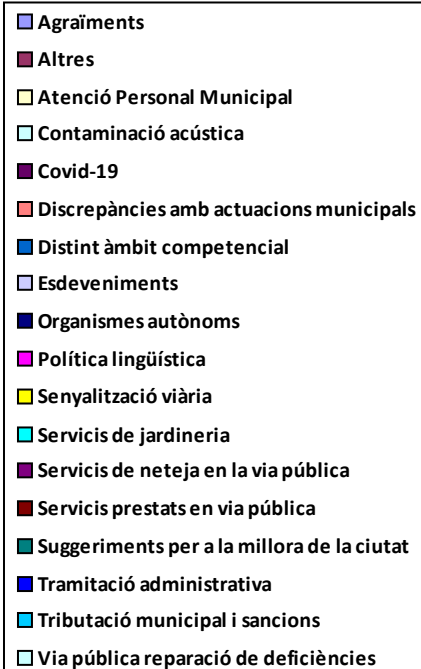
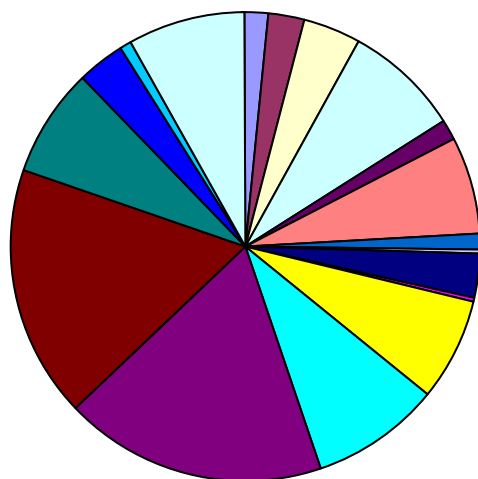
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	2	2	0	3
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	1
GESTIÓ URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
POBLES DE VALÈNCIA	0	0	1	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	6	0	3
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	0	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
PERSONAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	5	0	4
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	2	2	0	0	1
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	3	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	0	1	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	0	0	4	0	10
Total d'Enviaments	25	6	24	0	22

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	19	14	35,71%
Altres	27	21	28,57%
Atenció Personal Municipal	42	36	16,67%
Contaminació acústica	86	82	4,88%
Covid-19	15	84	-82,14%
Discrepàncies amb actuacions municipals	71	67	5,97%
Distint àmbit competencial	12	22	-45,45%
Esdeveniments	5	2	150,00%
Organismes autònoms	33	63	-47,62%
Política lingüística	2	2	0,00%
Senyalització viària	76	34	123,53%
Servicis de jardineria	96	78	23,08%
Servicis de neteja en la via pública	194	127	52,76%
Servicis prestats en via pública	189	146	29,45%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	80	48	66,67%
Tramitació administrativa	37	52	-28,85%
Tributació municipal i sancions	8	3	166,67%
Via pública reparació de deficiències	88	76	15,79%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Personal municipal	4

Altres

Altres	24
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció personal de Servicis Socials	4
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	2
Informació i Registre	8
Padró	23

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	33
Aire condicionat particulars	1
Avions	2
Botellot	8
Entre particulars veïnals	15
Esdeveniments públics	2
Molèsties servicis de neteja	9
Obres privades	3
Per Obres municipals	3
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	7

Covid-19

Covid-19	15
----------------	----

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	5
---	---



Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	1
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	34
Disconformitat amb projectes urbanístics	6
Horaris atenció al públic	3
Obres municipals	4
Obres no municipals	6
Oposicions	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	2
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	12
<u>Esdeveniments</u>	
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	2
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	11
Fundació Esportiva Municipal	8
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	14
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	1
Valencià	1
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	15
Carril bici	17
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	6
Senyalització horitzontal	20
Senyalització vertical	10



Zona blava	5
Zona taronja	2

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	64
Poda d'arbres	32

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	15
Contenidors canvi ubicació	35
Contenidors deficient estat	17
Deficient neteja en la via pública	70
Excrements animals domèstics	9
Reciclatge de residus	10
Solars i edificis en deficient estat de neteja	8
Suggeriments per a la neteja en la via pública	18
Vehicles abandonats	12

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	2
Gorretes	1
Indigents	16
Major actuació per part de Policia Local	107
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	38
Platges incidències	22
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	18
Ciclistes molèsties	7
Demanda de parcs i jardins	10
Desperfectes en patrimoni històric	1
Pàgina web	4
Suggeriments concerts teatres falles etc	1



Suggeriments indeterminats	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	13
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	25

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	19
Tardança en resolució d'expedients	18

Tributació municipal i sancions

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

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	19
Clot en calçada	35
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	16
Enllumenat	9
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	61	66	-7,58%
02. L'Eixample	62	25	148,00%
03. Extramurs	63	43	46,51%
04. Campanar	38	56	-32,14%
05. La Saïdia	32	42	-23,81%
06. El Pla del Real	37	14	164,29%
07. L'Olivereta	59	36	63,89%
08. Patraix	60	40	50,00%
09. Jesús	45	33	36,36%
10. Quatre Carreres	81	103	-21,36%
11. Poblats Marítims	95	78	21,79%
12. Camins al Grau	36	102	-64,71%
13. Algirós	47	49	-4,08%
14. Benimaclet	22	22	0,00%
15. Rascanya	36	35	2,86%
16. Benicalap	39	29	34,48%
17. Pobles del Nord	3	3	0,00%
18. Pobles de l'Oest	7	5	40,00%
19. Pobles del Sud	53	32	65,63%
En Dependències Municipals	54	52	3,85%
No hi consta districte	150	92	63,04%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	6



1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	16
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	14
2.3. Gran Via	10
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	2
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	9
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	4



7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	17
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	16
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís	10
10.5. Na Rovella	10
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	35
11.3. La Malva-rosa	36
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	7



12.5. Penya-roja	7
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	21
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	21
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	5



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 54

No hi consta districte

No hi consta barri 150