



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE SETEMBRE AL 15 D'OCTUBRE 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 setembre al 15 d'octubre 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 setembre al 15 d'octubre 2021**, s'han rebut un total de **1.757 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### **Comparativa amb l'exercici anterior:16/09/2020 a 15/10/2020**

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

#### **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: 16/09/2020 a 15/10/2020.

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'important increment de suggeriments rebuts a través de la web municipal.

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de setembre de 2021 i la primera del mes d'octubre 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 **345 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 147 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 134 trasllats, la de Cicle Integral de l'Aigua 31 i la de Qualitat Acústica i de l'Aire 29.

Igualment, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb **200 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 200.



Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **113 trasllats**, i dins d'ella, les que més, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 76 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 37.

**-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 Protecció Ciutadana**, amb **16 peticions d'informe** i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local amb totes elles.

L'**Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **14 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 4 i la Delegació d'Espai Públic amb 10 peticions.

L'**Àrea de Benestar i Drets Socials** amb **12 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 9 i Salut i Consum sostenible amb 3.

## **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:

- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (0 d'1 sol·licitud)
- Activitats (4 de 9 sol·licituds)
- EMT-incidències (0 d'1 sol·licitud)
- Descentralització i Participació Ciutadana (2 de 3 sol·licituds)
- Policia Local (11 de 16 sol·licituds)

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

Secretaria Àrea I / Drogodependències / Pobles de València / Disciplina Urbanística / Gestió de Centre Històric / Gestió Urbanística / Llicències Urbanístiques / Planejament / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cicle Integral de l'Aigua / Educació / Ocupació del Domini Públic Municipal / EMIVASA

## **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 (346)
- Serveis de neteja en via pública (254)
- Contaminació Acústica (235)
- Via pública reparació de deficiències (173)

## **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 (248)
- Parcs i Jardins deficiències (114)
- Botelló (112)
- Deficient neteja en la via pública (83)

En aquest punt és de destacar, respecte al període anterior, un increment considerable en el nombre de peticions classificades en el subtema "Major actuació per part de la Policia Local" (Serveis prestats en via pública) que passen de 146 a 248 en el present període i les peticions classificades en el subtema "Botelló" (Contaminació acústica) que passen de 33 en el període anterior a 112. Gran part de les mateixes motivades per les molèsties pel botelló en la zona de Plaça d'Hondures i Plaça del Cedre.

## **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 276 peticions**
- **Extramurs amb 154 peticions**
- **Patraix amb 107 peticions**
- **El Pla del Real amb 107 peticions**
- **Quatre Carreres amb 100 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 210 peticions**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 63 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 60 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 56 peticions**
- **La Petxina (Extramurs) amb 52 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
-	Agost .....	1.105
-	Setembre .....	1.914



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/09/2021 al 15/10/2021

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	174	159	9,43%
Suggeriment	1.531	1.020	50,10%
Síndic	42	83	-49,40%
Defensor	6	3	100,00%
Altres	4	1	300,00%
<b>Total:</b>	<b>1.757</b>	<b>1.266</b>	<b>38,8%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

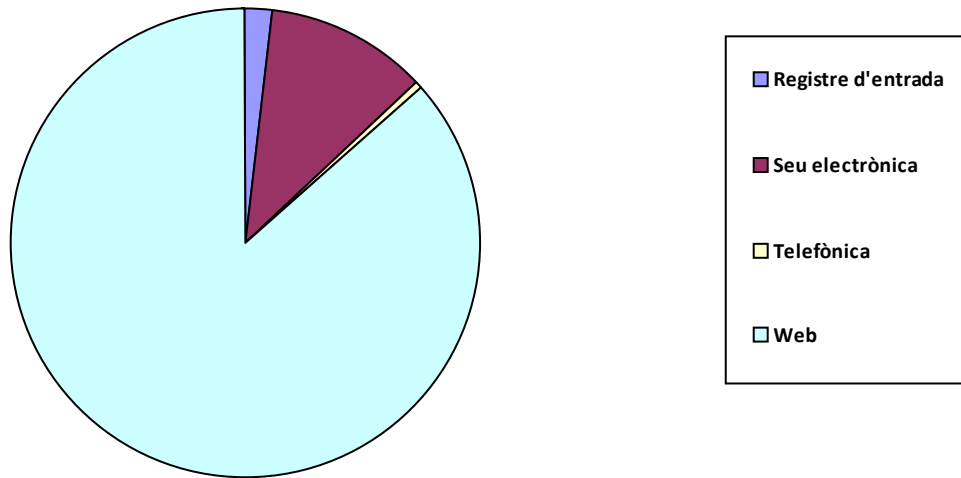
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	13	22	-40,91%
Recomanació/Suggeriment	7	9	-22,22%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	22	52	-57,69%
<b>Defensor</b>			
Inici	2	1	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	2	100,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	35	6	483,33%
Seu electrònica	195	241	-19,09%
Telefònica	10	54	-81,48%
Web	1.517	965	57,20%
<b>Total:</b>	<b>1.757</b>	<b>1.266</b>	<b>38,8%</b>



## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Setembre .....	1.000
Octubre .....	757

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

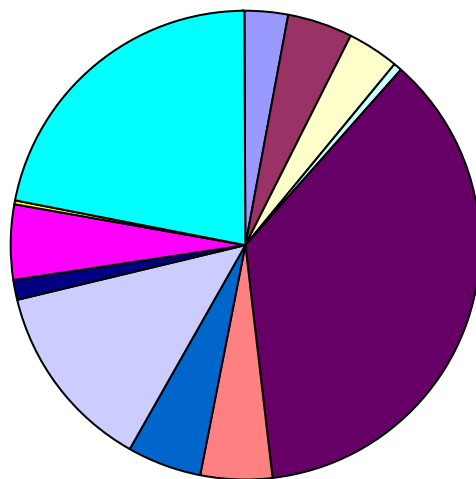
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Setembre .....	624	572	52	48 (92,3%)
Octubre .....	358	330	28	19 (67,9%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	30	29	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	43	31	12	12 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	37	28	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	5	3	2	2 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	356	345	11	11 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	49	45	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	51	46	5	4 (80,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	127	113	14	9 (64,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	51	48	3	2 (66,7%)
PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	216	200	16	11 (68,8%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>982</b>	<b>902</b>	<b>80</b>	<b>67 (83,8%)</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	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	27	27	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA .....	1	0	1	1 (100,0%)



HISENDA .....	2	2	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	7	4	3	3 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	34	25	9	9 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	25	16	9	9 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	4	2	2	2 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	32	31	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	151	147	4	4 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	139	134	5	5 (100,0%)
PLATGES .....	2	2	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	30	29	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	15	15	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	6	5	1	1 (100,0%)
ESPORTS .....	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	15	12	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	11	8	3	3 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	33	32	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				



ESPAI PÚBLIC .....	47	37	10	5 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	80	76	4	4 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	15	13	2	1 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	10	7	3	2 (66,7%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
<b>PLE</b>				
PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	216	200	16	11 (68,8%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	24	24	0	0 (-)
PROJECTES SINGULARS .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>COORDINACIÓ JURIDICA</b>				
SECRETARIA D'AREA I .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	29	1	1 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	2	2	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
DROGODEPENDÈNCIES .....	1	0	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM .....	6	4	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				



BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	34	25	9	9 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	43	31	12	12 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	7	7	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	3	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	3	2	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	6	5	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	5	2	3	3 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	37	28	9	9 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>POBLES DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ</b>				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	3	2	2 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	32	31	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	151	147	4	4 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	139	134	5	5 (100,0%)
<b>PLATGES</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	2	2	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	30	29	1	1 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	356	345	11	11 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....		8	8	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>					
CULTURA FESTIVA .....		14	14	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA		1	1	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ</b>					
EDUCACIÓ .....		6	5	1	1 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>					
ESPORTS .....		4	4	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU		1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....		12	9	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....		3	3	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	49	45	4	4 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA		3	3	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCCIONADOR .....		10	7	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....		1	1	0	0 (-)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>					
PERSONAL .....		4	3	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>					
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...		33	32	1	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	51	46	5	4 (80,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
<b>ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....		25	16	9	4 (44,4%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....		22	21	1	1 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>					
MOBILITAT SOSTENIBLE .....		80	76	4	4 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	127	113	14	9 (64,3%)



**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

AUMSA .....	2	2	0	0 (-)
EMIVASA .....	3	2	1	1 (100,0%)
EMT-Incidències .....	10	9	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	15	13	2	1 (50,0%)

**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	10	7	3	2 (66,7%)
--------------------------------------------	----	---	---	-----------

**TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT**

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
------------------------------------	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	51	48	3	2 (66,7%)
-----------------	----	----	---	-----------

**PLE**

**PLE**

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	2	1	1	1 (100,0%)
-----------------------------------------	---	---	---	------------

Subtotal d'Àrea	2	1	1	1 (100,0%)
-----------------	---	---	---	------------

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL .....	216	200	16	11 (68,8%)
---------------------	-----	-----	----	------------

Subtotal d'Àrea	216	200	16	11 (68,8%)
-----------------	-----	-----	----	------------

**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
<b>ALCALDIA</b>					
SECRETARIA D'AREA I .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
DROGODEPENDÈNCIES .....	1	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM .....	1	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	2	6	1	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	0	0	0	0



GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	0	0	0	0
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	3	0	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E</b>					
POBLES DE VALÈNCIA .....	2	0	0	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	2	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	4	0	1	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ....	1	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
EDUCACIÓ .....	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	1	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	1	0	0	0
PERSONAL .....	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	2	0	2	0	5
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	3	0	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
EMIVASA .....	1	0	0	0	0
EMT-Incidències .....	0	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	1	0	1
<b>PLE</b>					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	0	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	4	1	6	0	5



Total d'Enviaments	38	11	18	0	13
--------------------	----	----	----	---	----

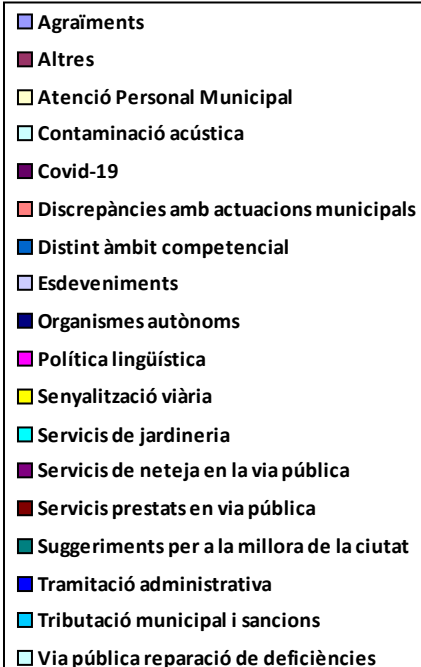
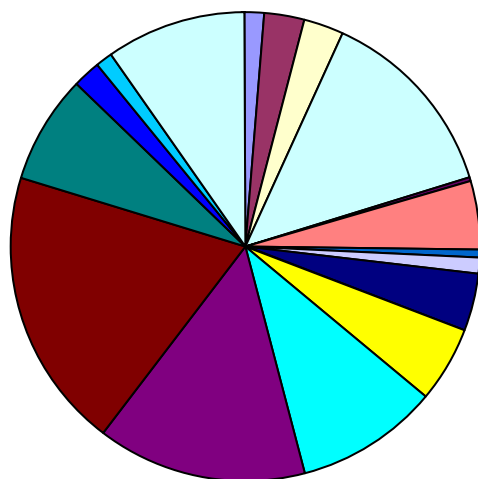
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	24	15	60,00%
Altres .....	49	21	133,33%
Atenció Personal Municipal .....	49	33	48,48%
Contaminació acústica .....	235	129	82,17%
Covid-19 .....	3	70	-95,71%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	84	102	-17,65%
Distint àmbit competencial .....	9	31	-70,97%
Esdeveniments .....	21	2	950,00%
Organismes autònoms .....	67	74	-9,46%
Política lingüística .....	3	2	50,00%
Senyalització viària .....	90	51	76,47%
Servicis de jardineria .....	169	103	64,08%
Servicis de neteja en la via pública .....	254	199	27,64%
Servicis prestats en via pública .....	346	159	117,61%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	130	77	68,83%
Tramitació administrativa .....	35	90	-61,11%
Tributació municipal i sancions .....	16	8	100,00%
Via pública reparació de deficiències .....	173	100	73,00%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	21
Personal municipal .....	3

### Altres

Altres .....	44
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	5

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	3
Atenció personal de Servicis Socials .....	8
Centres educatius .....	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	5
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	3
Padró .....	22

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	69
Aire condicionat particulars .....	1
Avions .....	2
Botellot .....	112
Entre particulars veïnals .....	11
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	12
Taules i cadires .....	11
Trànsit de vehicles .....	15

### Covid-19

Covid-19 .....	3
----------------	---

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	3
-----------------------------------------	---



Antenes .....	1
Biblioteques .....	2
Compliment d'ordenances .....	7
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	40
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	10
Horaris atenció al públic .....	2
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	4
Servicis Socials .....	4
Xec Escolar .....	2

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	8
Civil o penal .....	1

### Esdeveniments

Carreres populars .....	3
Concerts .....	3
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	7
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	5

### Organismes autònoms

Consell Agrari Municipal .....	1
EMIVASA .....	3
EMT-incidències .....	13
Fundació Esportiva Municipal .....	23
Junta Central Fallera .....	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	23
Palau de la Música i Congressos .....	1
Universitat Popular .....	1

### Política lingüística



Castellà .....	1
Valencià .....	2

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	10
Carril bici .....	16
Semàfors .....	12
Senyalització horitzontal .....	25
Senyalització vertical .....	22
Zona blava .....	5

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	114
Poda d'arbres .....	55

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	39
Contenidors canvi ubicació .....	33
Contenidors deficient estat .....	14
Deficient neteja en la via pública .....	83
Excrements animals domèstics .....	20
Reciclatge de residus .....	6
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	20
Vehicles abandonats .....	28

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	29
Gorretes .....	7
Indigents .....	15
Major actuació per part de Policia Local .....	248
Mesures contra excrements animals domèstics .....	5
Plagues .....	42

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	25
-----------------------------	----



Ciclistes molèsties .....	9
Demanda de parcs i jardins .....	13
Desperfectes en patrimoni històric .....	3
Lavabos públics .....	6
Pàgina web .....	5
Suggeriments concerts teatres falles etc .....	1
Suggeriments indeterminats .....	3
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	20
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	42
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	3

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	19
Tardança en resolució d'expedients .....	16

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	3
Multes .....	6
Tributs IBI .....	3
Tributs IVTM .....	4

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	39
Clot en calçada .....	53
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	30
Enllumenat .....	42
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 .....	87	64	35,94%
02. L'Eixample .....	96	47	104,26%
03. Extramurs .....	154	76	102,63%
04. Campanar .....	50	34	47,06%
05. La Saïdia .....	57	63	-9,52%
06. El Pla del Real .....	107	35	205,71%
07. L'Olivereta .....	82	55	49,09%
08. Patraix .....	107	50	114,00%
09. Jesús .....	65	62	4,84%
10. Quatre Carreres .....	100	75	33,33%
11. Poblats Marítims .....	90	77	16,88%
12. Camins al Grau .....	86	163	-47,24%
13. Algirós .....	276	64	331,25%
14. Benimaclet .....	55	24	129,17%
15. Rascanya .....	45	54	-16,67%
16. Benicalap .....	63	50	26,00%
17. Pobles del Nord .....	5	5	0,00%
18. Pobles de l'Oest .....	17	13	30,77%
19. Pobles del Sud .....	22	23	-4,35%
En Dependències Municipals .....	47	92	-48,91%
No hi consta districte .....	146	140	4,29%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	15
1.2. La Xerea .....	6
1.3. El Carme .....	11



1.4. El Pilar .....	20
1.5. El Mercat .....	15
1.6. Sant Francesc .....	20
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	60
2.2. El Pla del Remei .....	13
2.3. Gran Via .....	23
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	28
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	52
3.4. Arrancapins .....	63
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	12
4.3. El Calvari .....	8
4.4. Sant Pau .....	17
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	11
5.2. Morvedre .....	12
5.3. Trinitat .....	11
5.4. Tormos .....	18
5.5. Sant Antoni .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	39
6.2. Mestalla .....	41
6.3. Jaume Roig .....	21
6.4. Ciutat Universitària .....	6
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	38
7.2. Soternes .....	14



7.3. Tres Forques .....	17
7.4. La Font Santa .....	9
7.5. La Llum .....	4
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	47
8.2. Sant Isidre .....	18
8.3. Vara de Quart .....	17
8.4. Safranar .....	15
8.5. Favara .....	10
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	22
9.2. L'Hort de Senabre .....	21
9.3. La Creu Coberta .....	12
9.4. Sant Marcel·lí .....	7
9.5. Camí Real .....	3
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	11
10.2. En Corts .....	5
10.3. Malilla .....	50
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.5. Na Rovella .....	10
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	18
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	37
11.3. La Malva-rosa .....	31
11.4. Beteró .....	10
11.5. Natzaret .....	4
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	31





12.2. Albors .....	13
12.3. La Creu del Grau .....	16
12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	17
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	210
13.3. L'Amistat .....	23
13.4. La Bega Baixa .....	28
13.5. La Carrasca .....	7
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	44
14.2. Camí de Vera .....	11
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	20
15.2. Torrefiel .....	18
15.3. Sant Llorenç .....	7
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	56
16.2. Ciutat Fallera .....	7
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.3. Carpesa .....	2
17.6. Massarrojos .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	12
18.2. Beniferri .....	5
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	4
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	7
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	4



19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	3
19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	47
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	146