



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE DESEMBRE DEL 2021 AL 15 DE GENER DE 2022**



**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 SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:**

**Període del 16 de desembre de 2021 al 15 de gener de 2022.**

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

#### **1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.**

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Suggeriments i Reclamacions 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 desembre de 2021 al 15 de gener de 2022**, s'han rebut un total de **900 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

**Comparativa amb l'exercici anterior:16/12/2020 a 15/01/2021**

La **Taula 1** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2020-2021, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes.

Es produeix una moderada disminució del nombre de queixes i un mínim augment del nombre de suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic de Greuges disminueix moderadament. El nombre de queixes iniciades davant el Defensor del Poble es manté en els mateixos termes.

#### **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: 16/12/2020 a 15/01/2021.

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 del Registre d'Entrada, i una considerable disminució respecte a les 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 desembre de 2021 i la primera del mes de gener de 2022 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 **216 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 124 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat que ha rebut 75 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 13, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 2, i la Delegació de Cementeris i Servicis Funeraris 2.



Igualment, l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **133 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 104 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 29.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **105 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local amb 104 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis amb 1 trasllat.

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

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb **28 peticions d'informe** i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local 27 i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis amb 1.

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 6 i la Delegació d'Espai Públic amb 8 peticions.

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

- Cemeteris i Serveis Funeraris (1 de 2 sol·licituds)
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (1 de 4 sol·licituds)
- Activitats (5 de 7 sol·licituds)
- Ocupació del Domini Públic Municipal (0 d'1 sol·licitud)
- Mobilitat Sostenible (4 de 6 sol·licituds)
- Societat de la Informació (4 de 6 sol·licituds)
- Policia Local (4 de 27 sol·licituds)

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

Inspecció, Tributs i Rendes / Planejament / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Central del Procediment Sancionador / Personal / Bombers, Prevenció i Extinció d'Incendis



## **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 (144)**
- **Via pública reparació de deficiències (131)**
- **Serveis Prestats en Via pública (122)**
- **Senyalització viària (83)**
- **Serveis de jardineria (78)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (71)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (61)**

## **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 (79)**
- **Deficient neteja en la via pública (59)**
- **Parcs i Jardins deficiències (44)**
- **Sot en calçada (43)**
- **Poda d'arbres (34)**
- **Enllumenat (32)**
- **Clavegueram (26)**
- **Senyalització Horitzontal (26)**

En aquest punt és de destacar, respecte al període anterior, un lleuger augment 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 74 a 79. Cal assenyalar en aquest període la disminució "Senyalització Horitzontal" (Senyalització Viària) que passen de 52 en el període anterior a 26 en l'actual. També s'aprecia un augment en el subtema "Parcs i Jardins deficiències" (Serveis de Jardineria) que passen de 32 en el període anterior a 44. Finalment destacar en el subtema "Sot en calçada" (Via Pública Reparació de deficiències) que passen de 59 en el període anterior a 43.



## 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 88 peticions**
- **Extramurs amb 61 peticions**
- **Ciutat Vella amb 60 peticions**
- **Patraix amb 59 peticions**
- **Quatre Carreres amb 58 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:

- **Patraix (Patraix) amb 37 peticions**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) 37 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 30 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 27 peticions**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 27 peticions**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 25 peticions**

## TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

Gener.....	1.117
Febrer.....	1.201
Març.....	1.386
Abril.....	990
Maig.....	1.328
Juny.....	1.325
Juliol.....	1.177
Agost.....	1.107
Setembre.....	1.916
Octubre.....	1.477
Novembre.....	1.238
Desembre.....	883



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/12/2021 al 15/01/2022

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	58	82	-29,27%
Suggeriment	787	775	1,55%
Síndic	50	87	-42,53%
Defensor	4	4	0,00%
Altres	1	1	0,00%
<b>Total:</b>	<b>900</b>	<b>949</b>	<b>-5,2%</b>

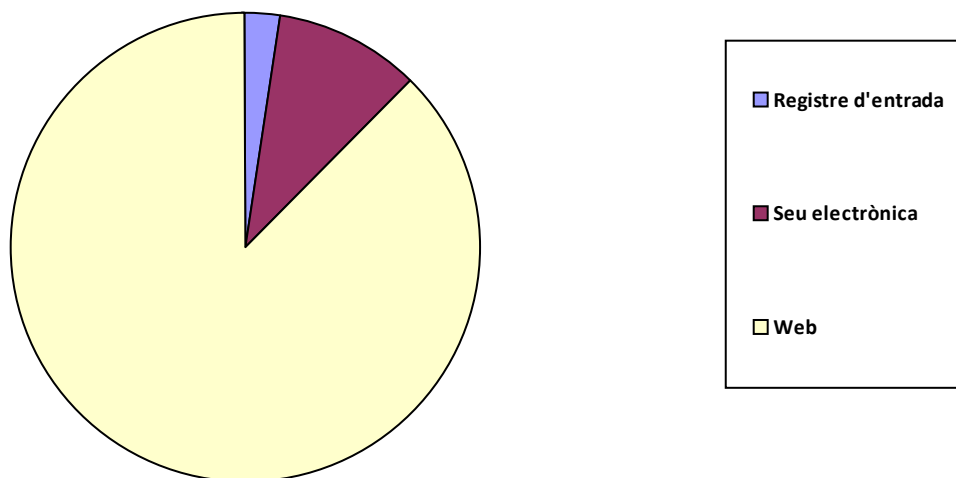
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	13	22	-40,91%
Recomanació/Suggeriment	14	11	27,27%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	23	54	-57,41%
<b>Defensor</b>			
Inici	2	1	100,00%
Recomanació/Suggeriment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	3	-66,67%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	23	15	53,33%
Seu electrònica	90	164	-45,12%
Telefònica	0	15	-100,00%
Web	787	755	4,24%
<b>Total:</b>	<b>900</b>	<b>949</b>	<b>-5,2%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Gener .....	451
Desembre .....	449

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

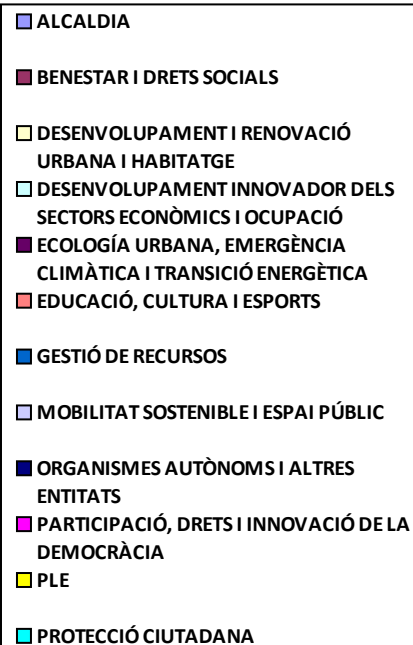
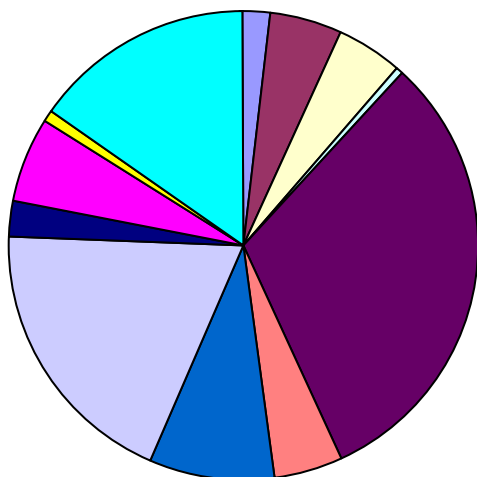
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener .....	296	252	43	25 (58,1%)
Desembre .....	397	351	46	30 (65,2%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	14	13	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	35	25	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	30	23	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	4	4	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	216	212	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	32	30	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	59	51	8	5 (62,5%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	133	119	14	9 (64,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	41	31	9	7 (77,8%)
PLE .....	7	1	6	6 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	105	77	28	5 (17,9%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>693</b>	<b>603</b>	<b>89</b>	<b>55 (61,8%)</b>

## Distribució per Àrees



## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	5	5	0	0 (-)



HISENDA .....	9	8	1	1 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	3	3	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU .....	3	3	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	5	3	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	24	16	8	8 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	3	3	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	7	4	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	20	16	4	4 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	0	2	1 (50,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	13	13	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	124	123	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	75	75	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS .....	3	1	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	15	15	0	0 (-)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	7	4	3	3 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	45	41	4	1 (25,0%)



**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ESPAI PÚBLIC .....	29	21	8	5 (62,5%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	104	98	6	4 (66,7%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	17	17	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

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

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	30	23	6	4 (66,7%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	9	7	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	1 (100,0%)

**PLE**

PLE .....	7	1	6	6 (100,0%)
-----------	---	---	---	------------

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	104	77	27	4 (14,8%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS .....	1	0	1	1 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	4	4	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	0	1	1 (100,0%)
TRESORERIA .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	14	13	1	1 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ</b>				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	3	3	0	0 (-)
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	3	3	0	0 (-)



<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
DROGODEPENDÈNCIES .....	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	24	16	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	35	25	10	10 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	3	3	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	7	4	3	3 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	4	4	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	9	6	3	3 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	4	3	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	23	7	7 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
<b>FORMACIÓ I OCUPACIÓ</b>				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>POBLES DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	4	4	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	0	2	1 (50,0%)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	13	13	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	124	123	1	1 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				



JARDINERIA SOSTENIBLE .....	75	75	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	216	212	4	3 (75,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	0	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	5	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS .....	10	10	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	30	2	2 (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 SANCIONADOR .....	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	3	1	2	2 (100,0%)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
PERSONAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	45	41	4	1 (25,0%)
Subtotal d'Àrea	59	51	8	5 (62,5%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	15	8	7	5 (71,4%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	14	13	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				



MOBILITAT SOSTENIBLE .....	104	98	6	4 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	133	119	14	9 (64,3%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
AUMSA .....	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	10	10	0	0 (-)
EMTRE .....	1	1	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	17	17	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	30	23	6	4 (66,7%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	9	7	2	2 (100,0%)
<b>TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT</b>				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	41	31	9	7 (77,8%)
<b>PLE</b>				
<b>PLE</b>				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	7	1	6	6 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	7	1	6	6 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA LOCAL</b>				
POLICIA LOCAL .....	104	77	27	4 (14,8%)
<b>PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS</b>				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	105	77	28	5 (17,9%)

## 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>					
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					



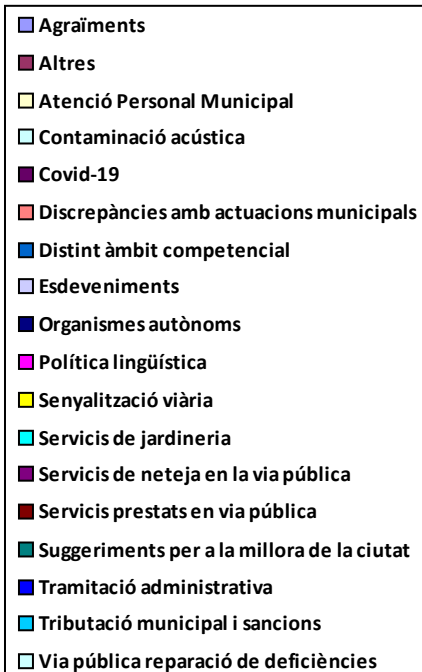
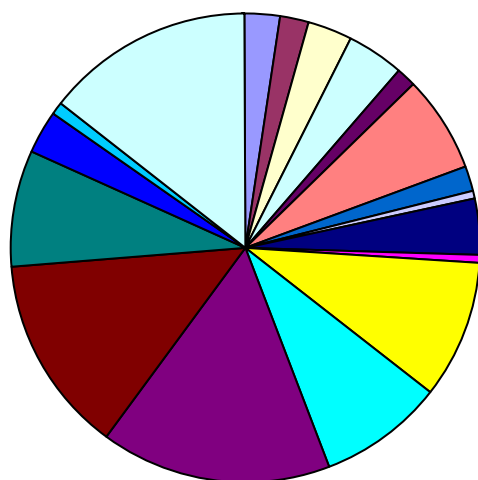
SANITAT I CONSUM .....	1	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	4	1	3	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	2	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	1	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	0	1	0	0	1
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ....	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	1	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	3
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS .....	0	2	3	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	3	0	1	0	2
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	3	0	1	0	2
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	1	1	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	0	1	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	3	3	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL .....	0	2	2	0	23
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	27	15	13	0	34

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

## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	23	1	2200,00%
Altres .....	17	25	-32,00%
Atenció Personal Municipal .....	28	37	-24,32%
Contaminació acústica .....	34	70	-51,43%
Covid-19 .....	12	48	-75,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	61	79	-22,78%
Distint àmbit competencial .....	15	9	66,67%
Esdeveniments .....	6	3	100,00%
Organismes autònoms .....	35	72	-51,39%
Política lingüística .....	5	0	#jDiv/0!
Senyalització viària .....	83	85	-2,35%
Servicis de jardineria .....	78	42	85,71%
Servicis de neteja en la via pública .....	144	134	7,46%
Servicis prestats en via pública .....	122	95	28,42%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	71	77	-7,79%
Tramitació administrativa .....	28	85	-67,06%
Tributació municipal i sancions .....	7	7	0,00%
Via pública reparació de deficiències .....	131	80	63,75%

## Distribució temàtica







## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	20
Personal municipal .....	3

### Altres

Altres .....	17
--------------	----

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	3
Centres esportius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	5
Informació i Registre .....	7
Padró .....	10

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	10
Avions .....	3
Botellot .....	3
Entre particulars veïnals .....	1
Esdeveniments públics .....	1
Molèsties servicis de neteja .....	6
Obres privades .....	2
Per Obres municipals .....	2
Trànsit de vehicles .....	6

### Covid-19

Covid-19 .....	12
----------------	----

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques .....	7
Compliment d'ordenances .....	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	28
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	6



Horaris atenció al públic .....	1
Obres municipals .....	2
Obres no municipals .....	5
Oposicions .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	2
Servicis Socials .....	3

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	13
Civil o penal .....	2

### Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	4
Falles .....	1

### Organismes autònoms

AUMSA .....	2
Consell Agrari Municipal .....	1
EMT-incidències .....	14
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus) .....	1
Fundació Esportiva Municipal .....	8
Marina Reial .....	3
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	6

### Política lingüística

Valencià .....	5
----------------	---

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	16
Carril bici .....	7
Estacions Valenbisi .....	4
Semàfors .....	6
Senyalització horitzontal .....	26
Senyalització vertical .....	20



Zona blava .....	2
Zona taronja .....	2

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	44
Poda d'arbres .....	34

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	6
Contenidors canvi ubicació .....	23
Contenidors deficient estat .....	14
Deficient neteja en la via pública .....	59
Excrements animals domèstics .....	12
Reciclatge de residus .....	12
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	5
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	5
Vehicles abandonats .....	8

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	8
Gorretes .....	2
Indigents .....	8
Major actuació per part de Policia Local .....	79
Mesures contra excrements animals domèstics .....	1
Plagues .....	21
Platges incidències .....	2
Valenbisi .....	1

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	6
Ciclistes molèsties .....	1
Demanda de parcs i jardins .....	12
Desperfectes en patrimoni històric .....	3
Lavabos públics .....	1
Pàgina web .....	13



Seu electrònica .....	3
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	10
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	12
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	10

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	10
Tardança en resolució d'expedients .....	18

### Tributació municipal i sancions

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

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	26
Clot en calçada .....	43
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	22
Enllumenat .....	32
Supressió de barreres arquitectòniques .....	8



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	60	57	5,26%
02. L'Eixample .....	40	48	-16,67%
03. Extramurs .....	61	72	-15,28%
04. Campanar .....	26	40	-35,00%
05. La Saïdia .....	29	33	-12,12%
06. El Pla del Real .....	38	35	8,57%
07. L'Olivereta .....	27	45	-40,00%
08. Patraix .....	59	40	47,50%
09. Jesús .....	32	40	-20,00%
10. Quatre Carreres .....	58	57	1,75%
11. Poblat Marítims .....	88	38	131,58%
12. Camins al Grau .....	43	150	-71,33%
13. Algirós .....	42	31	35,48%
14. Benimaclet .....	24	17	41,18%
15. Rascanya .....	37	20	85,00%
16. Benicalap .....	43	18	138,89%
17. Pobles del Nord .....	10	6	66,67%
18. Pobles de l'Oest .....	10	5	100,00%
19. Pobles del Sud .....	14	28	-50,00%
20. Fora de València .....	1	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals .....	16	81	-80,25%
No hi consta districte .....	142	88	61,36%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	8
1.2. La Xerea .....	5



1.3. El Carne .....	11
1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	13
1.6. Sant Francesc .....	16
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	27
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	5
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	7
3.3. La Petxina .....	17
3.4. Arrancapins .....	27
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	15
4.2. Les Tendetes .....	5
4.4. Sant Pau .....	6
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	2
5.2. Morvedre .....	10
5.3. Trinitat .....	13
5.4. Tormos .....	1
5.5. Sant Antoni .....	3
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	13
6.2. Mestalla .....	15
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	4
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	9



7.2. Soternes .....	2
7.3. Tres Forques .....	11
7.5. La Llum .....	5
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	37
8.2. Sant Isidre .....	3
8.4. Safranar .....	16
8.5. Favara .....	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	5
9.2. L'Hort de Senabre .....	7
9.3. La Creu Coberta .....	4
9.4. Sant Marcel·lí .....	15
9.5. Camí Real .....	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	10
10.2. En Corts .....	10
10.3. Malilla .....	25
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	2
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	5
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	19
11.3. La Malva-rosa .....	37
11.4. Beteró .....	7
11.5. Natzaret .....	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	13
12.2. Albors .....	13



12.3. La Creu del Grau .....	9
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	5
13.2. Ciutat Jardí .....	17
13.3. L'Amistat .....	9
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	19
14.2. Camí de Vera .....	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	14
15.2. Torrefiel .....	20
15.3. Sant Llorenç .....	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	30
16.2. Ciutat Fallera .....	13
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	1
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	2
17.6. Massarrojos .....	5
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	2
18.2. Beniferri .....	8
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6





19.3. Pinedo .....	4
19.7. La Torre .....	4
20. Fora de València	
20.99. Fora de València .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	16
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	142