



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE JULIOL AL 15 D'AGOST DE 2022**



**OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES**



## **CONTINGUTS DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:**

Període del 16 de juliol al 15 d'agost de 2022

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

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

Les peticions que tenen entrada en l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels següents tipus:

- a) Queixa o Reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o incorrecte funcionament d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció d'aquesta.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Escrits del Síndic de Greuges.
- d) Escrits del Defensor del Pueblo.
- e) Altres. Tipus residual per si existiren instàncies indeterminades.

En el període **del 16 de juliol al 15 d'agosto de 2022**, s'han rebut un total de **1. 306 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/07/2021 a 15/08/2021).

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

El nombre de suggeriments augmenta un 22%.

#### **2. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA.**

Existeixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: pel mateix poden entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- b) Seu electrònica: per la mateixa també pot tindre entrar qualsevol de les peticions esmentades en l'apartat a).
- c) Telefònica: per aquest canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigeix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requereixen acreditació i signatura.
- d) Web: per aquest canal poden entrar suggeriments.



Comparativa amb l'exercici anterior (16/07/2021 a 15/08/2021).

La **Graella 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. La variació més significativa és l'augment dels suggeriments a través de la web municipal.

### **3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de juliol de 2022 i la primera d'agost de 2022 als quals es refereix l'informe.

### **4. GRAELLA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.**

Mostra el total dels envius a els servicis durant la segona quinzena del mes de juliol i la primera quinzena d'agost, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'aquests. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe al juliol i com disminueix considerablement el mes d'agost.

### **5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.**

La graella 5 ofereix 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'aqueixos informes sol·licitats les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en número com en percentatge.

### **6. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.**

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servici 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 **350 trasllats**, i dins d'ella, les delegacions que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 200 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 120 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 21, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 4, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 3 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **121 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 88 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 33.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **109 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

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

L'Àrea de **Educació, Cultura i Esports** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Patrimoni i Recursos Culturals amb 3, la Delegació d'Esports amb 2 i la Delegació de Cultura Festiva amb 2.

L'Àrea de **Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat 3, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic 2, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 1 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 1.

L'Àrea de **Benestar i Drets Socials** amb **6 peticions d'informe**, tots ells de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **6 peticions d'informe** i dins d'aquesta àrea, la Delegació de P.lanificació Urbana 4, la Delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura 1 i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures 1.

## **7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.**

**Tots els Servicis** han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Activitats (ha contestat 0 de 3 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 2 de 4 sol·licituds).
- Obres d'Infraestructura (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- OAM Parcs i Jardins (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- OAM Junta Central Fallera (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Personal (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- AUMSA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- EMIVASA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Benestar Social i Integració (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).



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

Gestió Tributària Específica-Activitats Econòmiques / Tresoreria General / Tresoreria Municipal / Coordinació d'Obres en Via Pública / Cicle Integral de l'Aigua / Cultura Festiva / Patrimoni Històric i Artístic / Recursos Culturals / Central del Procediment Sancionador / Mobilitat Sostenible

## **8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.**

En aquesta graella es relacionen 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).

El major nombre de peticions, del període informat, es refereixen a:

- **Serveis de neteja en via pública (278)**
- **Serveis Prestats en via pública (197)**
- **Serveis de jardineria (171)**
- **Via pública reparació de deficiències (147)**
- **Senyalització viària (79)**
- **Contaminació Acústica (74)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (70)**
- **Organismes Autònom (66)**

## **9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.**

En aquesta graella es realitza una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi d'aquells aspectes respecte als que la població efectua reclamacions o suggeriments.

En el rànquing dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- **Deficient neteja en la via pública (136).**
- **Major actuació per part de la Policia Local (127).**
- **Parcs i Jardins deficiències (124).**
- **Sot en calçada (60).**
- **Poda d'arbres (47).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al mes anterior l'augment del 48% en el nombre de peticions de deficiències en Parc i Jardins. A més s'aprecia un descens en les peticions referides a Padró i a Plagues.



## **10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.**

Contempla 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 104 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 92 peticions.**
- **Patraix amb 85 peticions.**
- **La Saïdia amb 78 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 69 peticions.**
- **Extramurs amb 65 peticions.**
- **L'Olivereta amb 62 peticions.**
- **Jesús amb 62 peticions**
- **Campanar amb 60 peticions.**

## **11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI**

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georreferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- **Benicalap (Benicalap) amb 48 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 48 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 42 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 40 peticions.**
- **Santt Pau (Campanar) amb 34 peticions.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 32 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 31 peticions.**
- **Mont-Olivet (Quatre carreres) amb 30 peticions.**



## **12. GRAELLA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.**

Aquesta graella conté el total de peticions presentades en cadascun dels mesos naturals de l'exercici.

Gener	942
Febrer	1.043
Març	1.208
Abril	1.052
Maig	1.591
Juny	1.551
Juliol	1.401

## **13. GRAELLA D'INCIDÈNCIA S VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA**

S'adjunta graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període del 16/07/2022 al 15/08/2022.



Fechas: 16/07/2022 - 15/08/2022

	MES 7	MES 8	TOTAL
Registradas por:			
APP	742	548	1290
WEB	1227	1019	2246

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	134	111	245
Ser. Jardineria - Res.APP	75	65	140
Ser. Jardineria - Desde Web	58	71	129
Ser. Jardineria - Res.Web	31	38	69
Ser. Movilidad - Desde APP	30	25	55
Ser. Movilidad - Res.APP	18	14	32
Ser. Movilidad - Desde Web	9	11	20
Ser. Movilidad - Res.Web	7	5	12
Ser. Sanidad - Desde APP	35	37	72
Ser. Sanidad - Res.APP	32	34	66
Ser. Sanidad - Desde Web	46	18	64
Ser. Sanidad - Res.Web	40	16	56
Ser. Alumbrado - Desde APP	65	42	107
Ser. Alumbrado - Res.APP	63	40	103
Ser. Alumbrado - Desde Web	33	24	57
Ser. Alumbrado - Res.Web	24	18	42
Ser. Limpieza - Desde APP	276	192	468
Ser. Limpieza - Res.APP	237	153	390
Ser. Limpieza - Desde Web	1071	888	1959
Ser. Limpieza - Res.Web	1024	864	1888
Por email - Desde APP	201	141	342
Por email - Desde Web	10	7	17
Teléfono 010 - Desde APP	1	0	1
Teléfono 010 - Res.APP	0	0	0
Teléfono 010 - Desde Web	0	0	0
Teléfono 010 - Res.Web	0	0	0
Otros - Desde APP	0	0	0
Otros - Res.APP	0	0	0
Otros - Desde Web	0	0	0
Otros - Res.Web	0	0	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0	1	1
Recogida de enseres - Res.APP	0	1	1
Recogida de enseres - Desde Web	989	809	1798
Recogida de enseres - Res.Web	955	795	1750
Total	1969	1567	3536
Resueltas	1551	1247	2798





# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/07/2022 al 15/08/2022

## 1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	84	83	1,20%
Suggeriment	1.170	957	22,26%
Síndic	34	38	-10,53%
Defensor	2	6	-66,67%
Altres	16	3	433,33%
<b>Total:</b>	<b>1.306</b>	<b>1.087</b>	<b>20,1%</b>

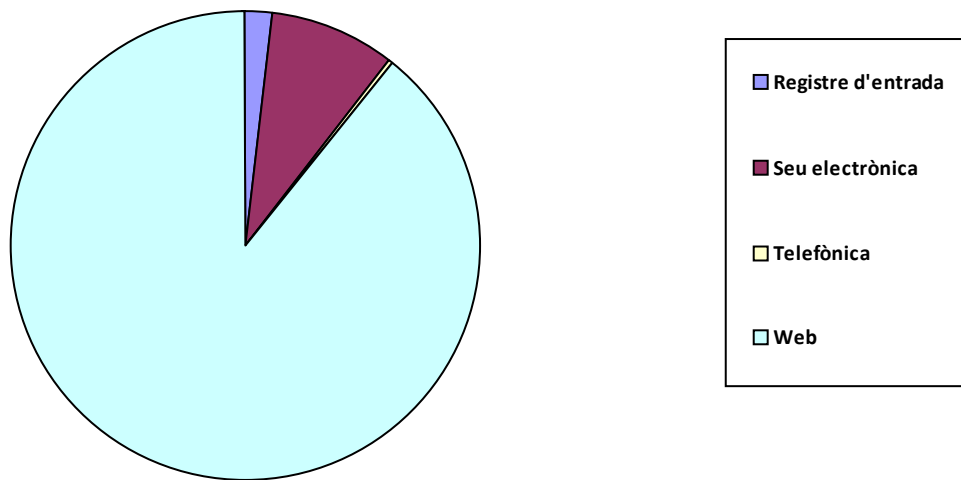
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	17	14	21,43%
Recomanació/Suggeriment	2	10	-80,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	15	14	7,14%
<b>Defensor</b>			
Inici	1	0	-
Recomanació/Suggeriment	0	1	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	5	-80,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	25	19	31,58%
Seu electrònica	112	113	-,88%
Telefònica	4	15	-73,33%
Web	1.165	940	23,94%
<b>Total:</b>	<b>1.306</b>	<b>1.087</b>	<b>20,1%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Juliol .....	722
Agost .....	584

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

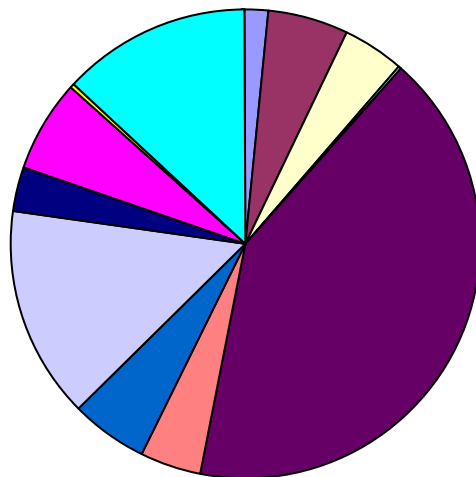
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juliol .....	482	459	23	18 (78,3%)
Agost .....	379	353	24	14 (58,3%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	15	11	4	3 (75,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	46	40	6	5 (83,3%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	36	29	6	5 (83,3%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	4	4	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	357	350	7	5 (71,4%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	35	27	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	46	43	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	125	121	4	1 (25,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	28	26	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	55	51	4	2 (50,0%)
PLE .....	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	113	109	4	3 (75,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>861</b>	<b>812</b>	<b>47</b>	<b>32 (68,1%)</b>

## Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGETICA
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	1	1	0 (0,0%)
HISENDA .....	12	10	2	2 (100,0%)



TRESORERIA GENERAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	7	7	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	37	31	6	5 (83,3%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	2	1	1	0 (0,0%)
HABITATGE .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	3	2	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	30	25	4	4 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	3	3	0	0 (-)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	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 .....	22	21	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	202	200	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	123	120	3	2 (66,7%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	1 (50,0%)
EDUCACIÓ .....	4	3	0	0 (-)
ESPORTS .....	9	7	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	9	6	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	2	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	12	11	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	6	5	1	0 (0,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	23	23	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	36	33	3	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	89	88	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	28	26	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	33	29	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	17	17	0	0 (-)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	4	4	0	0 (-)
<b>PLE</b>				
PLE .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	113	109	4	3 (75,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
PROJECTES SINGULARS .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>TRESORERIA GENERAL</b>				
TRESORERIA GENERAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	15	11	4	3 (75,0%)



**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

**ENVELLIMENT ACTIU**

ENVELLIMENT ACTIU ..... 1 1 0 0 (-)

**IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI**

IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE ..... 1 1 0 0 (-)

**SALUT I CONSUM RESPONSABLE**

SANITAT I CONSUM ..... 7 7 0 0 (-)

**SERVICIS SOCIALS**

BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ ..... 37 31 6 5 (83,3%)

Subtotal d'Àrea 46 40 6 5 (83,3%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

**GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA**

OBRES D'INFRAESTRUCTURA ..... 2 1 1 0 (0,0%)

**HABITATGE**

VIVENDA ..... 1 1 0 0 (-)

**MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES**

COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI ..... 3 2 1 1 (100,0%)

**PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA**

DISCIPLINA URBANÍSTICA ..... 1 1 0 0 (-)

GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC ..... 1 1 0 0 (-)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ 13 13 0 0 (-)

PLANEJAMENT ..... 5 2 2 2 (100,0%)

PROJECTES URBANS ..... 2 2 0 0 (-)

REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ... 8 6 2 2 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 36 29 6 5 (83,3%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM**

**COMERÇ**

COMERÇ I ABASTIMENT ..... 3 3 0 0 (-)

**EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA**

EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA ..... 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 4 4 0 0 (-)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ**

**CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS**

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS ..... 2 2 0 0 (-)

**CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	22	21	1	1 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

**CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER**

DEVESA-ALBUFERA .....	4	4	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

**GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE**

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	202	200	2	1 (50,0%)
---	-----	-----	---	-----------

**JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C**

JARDINERIA SOSTENIBLE .....	121	119	2	2 (100,0%)
-----------------------------	-----	-----	---	------------

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	2	1	1	0 (0,0%)
---	---	---	---	----------

**QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE**

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	4	3	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

Subtotal d'Àrea	357	350	7	5 (71,4%)
-----------------	-----	-----	---	-----------

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS****ACCIÓ CULTURAL**

ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

**CULTURA FESTIVA**

CULTURA FESTIVA .....	10	9	1	1 (100,0%)
-----------------------	----	---	---	------------

ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	0 (0,0%)
---	---	---	---	----------

**EDUCACIÓ**

EDUCACIÓ .....	4	3	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

**ESPORTS**

ESPORTS .....	5	3	2	2 (100,0%)
---------------	---	---	---	------------

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	4	4	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

**PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS**

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	7	5	2	2 (100,0%)
-------------------------------------	---	---	---	------------

RECURSOS CULTURALS .....	2	1	1	1 (100,0%)
--------------------------	---	---	---	------------

Subtotal d'Àrea	35	27	7	6 (85,7%)
-----------------	----	----	---	-----------

**GESTIÓ DE RECURSOS****AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	2	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**CONTROL ADMINISTRATIU**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	10	9	1	1 (100,0%)
---	----	---	---	------------

OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES**



PERSONAL .....	4	3	1	0 (0,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	23	23	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	46	43	3	2 (66,7%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	22	19	3	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	12	12	0	0 (-)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC .....	2	2	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	86	85	1	1 (100,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	125	121	4	1 (25,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
AUMSA .....	4	3	1	0 (0,0%)
EMIVASA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....	22	22	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	28	26	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	33	29	4	2 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	17	17	0	0 (-)
<b>SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA</b>				
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA .....	1	1	0	0 (-)
<b>TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT</b>				
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	55	51	4	2 (50,0%)





PLE					
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	1	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)	
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL					
POLICIA LOCAL .....	113	109	4	3 (75,0%)	
Subtotal d'Àrea	113	109	4	3 (75,0%)	

### Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
SECRETARIA GENERAL .....	0	0	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	1	0	0	0	0
TRESORERIA .....	1	0	0	0	0
TRESORERIA GENERAL .....	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	3	2	0	0	1
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	0	0	0	1	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	1	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	1	1	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	1	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	0	0	1	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA .....	1	0	0	0	0



ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	0	0	0	1
ESPORTS .....	0	2	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	0	0	0
RECURSOS CULTURALS .....	1	0	0	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	0	0	0	1
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	0	0	0	0	3
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
AUMSA .....	0	0	0	0	1
EMIVASA .....	0	0	0	1	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	1	1	0	1	1
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	1	1	0	1
Total d'Enviaments	19	11	2	5	10

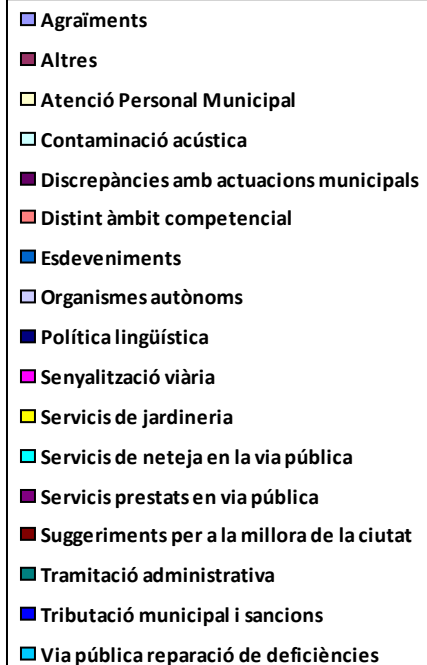
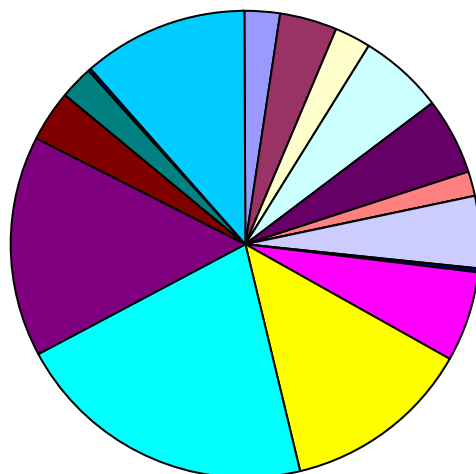
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	32	19	68,42%
Altres .....	50	27	85,19%
Atenció Personal Municipal .....	35	44	-20,45%
Contaminació acústica .....	74	86	-13,95%
Covid-19 .....	0	15	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	70	71	-1,41%
Distint àmbit competencial .....	22	12	83,33%
Esdeveniments .....	1	5	-80,00%
Organismes autònoms .....	66	33	100,00%
Política lingüística .....	1	2	-50,00%
Senyalització viària .....	79	76	3,95%
Servicis de jardineria .....	171	97	76,29%
Servicis de neteja en la via pública .....	278	195	42,56%
Servicis prestats en via pública .....	197	190	3,68%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	49	81	-39,51%
Tramitació administrativa .....	27	37	-27,03%
Tributació municipal i sancions .....	7	9	-22,22%
Via pública reparació de deficiències .....	147	88	67,05%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	12
Personal municipal .....	20

### Altres

Altres .....	44
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	6

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	5
Centres educatius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	4
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	6
Padró .....	13

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	34
Aire condicionat particulars .....	4
Avions .....	1
Botellot .....	4
Entre particulars veïnals .....	4
Esdeveniments públics .....	1
Molèsties servicis de neteja .....	9
Obres privades .....	1
Taules i cadires .....	3
Trànsit de vehicles .....	13

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	4
Biblioteques .....	1



Compliment d'ordenances .....	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	34
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	10
Horaris atenció al públic .....	1
Obres municipals .....	5
Obres no municipals .....	3
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	1
Servicis Socials .....	2
Subvencions o ajudes .....	1
Xec Escolar .....	1

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	22
--	----

**Esdeveniments**

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	1
--	---

**Organismes autònoms**

AUMSA .....	1
EMT-incidències .....	23
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Junta Central Fallera .....	2
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	24

**Política lingüística**

Castellà .....	1
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	17
Carril bici .....	12
Estacions Valenbisi .....	1
Semàfors .....	7
Senyalització horitzontal .....	20
Senyalització vertical .....	17



Zona blava .....	1
Zona taronja .....	4

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	124
Poda d'arbres .....	47

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	12
Contenidors canvi ubicació .....	36
Contenidors deficient estat .....	37
Deficient neteja en la via pública .....	136
Excrements animals domèstics .....	9
Reciclatge de residus .....	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	22
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	18
Vehicles abandonats .....	6

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	6
Indigents .....	12
Major actuació per part de Policia Local .....	127
Plagues .....	31
Platges incidències .....	19
Valenbisi .....	2

**Suggeriments per a la millora de la ciutat**

Aparcaments - Demanda .....	8
Ciclistes molèsties .....	2
Demanda de parcs i jardins .....	7
Lavabos públics .....	2
Pàgina web .....	3
Suggeriments indeterminats .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	3
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	22



Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1
<b><u>Tramitació administrativa</u></b>	
Tardança en actuació municipal .....	12
Tardança en resolució d'expedients .....	15
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Infraccions de trànsit .....	2
Multes .....	2
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	2
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	22
Clot en calçada .....	60
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	34
Enllumenat .....	22
Fonts ornamentals .....	4
Supressió de barreres arquitectòniques .....	5



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	69	61	13,11%
02. L'Eixample .....	61	62	-1,61%
03. Extramurs .....	65	64	1,56%
04. Campanar .....	60	38	57,89%
05. La Saïdia .....	78	33	136,36%
06. El Pla del Real .....	53	37	43,24%
07. L'Olivereta .....	62	60	3,33%
08. Patraix .....	85	60	41,67%
09. Jesús .....	62	45	37,78%
10. Quatre Carreres .....	92	81	13,58%
11. Poblat Marítims .....	104	97	7,22%
12. Camins al Grau .....	50	36	38,89%
13. Algirós .....	44	47	-6,38%
14. Benimaclet .....	23	22	4,55%
15. Rascanya .....	57	36	58,33%
16. Benicalap .....	53	40	32,50%
17. Pobles del Nord .....	8	3	166,67%
18. Pobles de l'Oest .....	15	7	114,29%
19. Pobles del Sud .....	58	53	9,43%
En Dependències Municipals .....	72	52	38,46%
No hi consta districte .....	135	153	-11,76%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	17
1.2. La Xerea .....	6
1.3. El Carme .....	6





1.4. El Pilar .....	9
1.5. El Mercat .....	7
1.6. Sant Francesc .....	24
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	40
2.2. El Pla del Remei .....	16
2.3. Gran Via .....	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	5
3.4. Arrancapins .....	42
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	16
4.2. Les Tendetes .....	10
4.4. Sant Pau .....	34
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	16
5.2. Morvedre .....	19
5.3. Trinitat .....	25
5.4. Tormos .....	13
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	12
6.2. Mestalla .....	29
6.3. Jaume Roig .....	9
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	19
7.2. Soternes .....	4
7.3. Tres Forques .....	29



7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	9
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	48
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	15
8.4. Safranar .....	11
8.5. Favara .....	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	21
9.3. La Creu Coberta .....	8
9.4. Sant Marcel·lí .....	8
9.5. Camí Real .....	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	30
10.2. En Corts .....	14
10.3. Malilla .....	20
10.5. Na Rovella .....	11
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	12
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	31
11.3. La Malva-rosa .....	32
11.4. Beteró .....	12
11.5. Natzaret .....	13
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	8
12.2. Albors .....	9
12.3. La Creu del Grau .....	14



12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	10
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	4
13.2. Ciutat Jardí .....	23
13.3. L'Amistat .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	5
13.5. La Carrasca .....	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	19
14.2. Camí de Vera .....	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	23
15.2. Torrefiel .....	27
15.3. Sant Llorenç .....	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	48
16.2. Ciutat Fallera .....	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	1
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	3
17.4. Cases de Bàrcena .....	1
17.6. Massarrojos .....	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	9
18.2. Beniferri .....	6
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6
19.3. Pinedo .....	12



19.4. El Saler .....	4
19.6. El Perellonet .....	20
19.7. La Torre .....	10
19.8. Faitanar .....	6
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	72
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	135