



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE SETEMBRE AL 15 D'OCTUBRE 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 setembre al 15 d'octubre 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 setembre al 15 d'octubre de 2022, s'han rebut un total de **1.640 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/09/2021 a 15/10/2021).

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 queixes disminueix un 6,7%

#### 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 (16/09/2021 a 15/10/2021).

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 de les Telefòniques (+150%) i la baixada del Registre d'Entrada (-47%).

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de setembre de 2022 i la primera d'octubre 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 setembre i la primera quinzena de octubre, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'aquests. Cal destacar que percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe al setembre és el 67% i el del mes de octubre és el 34%.

### **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 **292 trasllats**, i dins d'ella, les delegacions que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 131 trasllats, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 122 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 31, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 6, la Delegació de Benestar Animal 1 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **143 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 119 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 24.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **135 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):

El **Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **24 peticions d'informe**, dins d'aquesta àrea, la Delegació d'Espai Públic 14 sol·licituds d'informe i la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 10 sol·licituds.

L'Àrea de **Benestar i Drets Socials** amb **16 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials 12 i la Delegació de Salut i Consum Responsable 4.

L'Àrea de **Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **12 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat 4, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic 4 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 4.

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **12 peticions d'informe** i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Planificació Urbana 9, la Delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura 2 i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures 1.

L'Àrea de **Participació, Drets i Innovació Democràtica**, amb **10 peticions d'informe** sent totes elles de la Delegació d'Informació i Defensa de la Ciutadania.

L'Àrea de **Protecció ciutadana**, amb **10 peticions d'informe** sent totes elles de la Delegació de Policia Local.

## **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:

- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 5 de 10 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 2 de 10 sol·licituds).
- Activitats (ha contestat 2 de 10 sol·licituds).
- Delegació de Planificació i Gestió Urbana (ha contestat 2 de 6 sol·licituds).
- Benestar Social i Integració (ha contestat 8 de 12 sol·licituds).



- OAM Parcs i Jardins (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- OAM Fundació Esportiva (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Educació (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Personal (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Obres d'Infraestructura (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Sanitat i Consum (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Ocupació de domini Públic (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).

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

Gestió de Emissions i Recaudació; Inspecció, Tributs i Rendes; Tresoreria, Planejament, Comerç i Proveïment, SERTIC, Central del Procediment Sancionador, Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació, Inspecció Municipal.

## **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 seu electrònica).

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

- **Serveis Prestats en via pública (267)**
- **Serveis de neteja en via pública (221)**
- **Via pública reparació de deficiències (203)**
- **Serveis de jardineria (172)**
- **Senyalització viària (125)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (124)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (118)**

## **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

- **Major actuació per part de la Policia Local (175).**
- **Parcs i Jardins deficiències (110).**
- **Deficient neteja en la via pública (89).**



- **Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents (71)**
- **Sot en calçada (71).**
- **Poda d'arbres (62).**
- **Enllumenat (54).**
- **Activitats molèsties i denúncies (52).**
- **Plagues (52).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al mes anterior els augments en el número de peticions de "Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents" i el descens en "Parc i jardins deficiències" i "Podes".

#### **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:

- **Quatre Carreres amb 130 peticions.**
- **L'Eixample amb 121 peticions.**
- **Extramurs amb 119 peticions.**
- **El Pla del Real amb 102 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 97 peticions.**
- **L'Olivereta amb 91 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 83 peticions.**
- **Algirós amb 82 peticions.**
- **Patraix amb 82 peticions.**
- **Jesús amb 82 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:

- **Russafa (L'Eixample) amb 79 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 59 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 58 peticions.**



- **Arrancapins (Extramurs) amb 56 peticions**
- **Mestalla (El Pla del Real) amb 47 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 40 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	1.552
Juliol	1.401
Agost	1.293
Setembre	1.710

## **13. GRAELLA D'INCIDÈNCIES 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 16/09/2022 al 15/10/2022.



Fechas: 16/09/2022 - 15/10/2022

	MES 9	MES 10	TOTAL
<b>Registradas por:</b>			
APP	829	732	1561
WEB	1296	1127	2423

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	221	154	375
Ser. Jardineria - Res.APP	140	89	229
Ser. Jardineria - Desde Web	94	59	153
Ser. Jardineria - Res.Web	55	21	76
Ser. Movilidad - Desde APP	43	30	73
Ser. Movilidad - Res.APP	29	12	41
Ser. Movilidad - Desde Web	12	6	18
Ser. Movilidad - Res.Web	5	3	8
Ser. Sanidad - Desde APP	33	36	69
Ser. Sanidad - Res.APP	32	27	59
Ser. Sanidad - Desde Web	15	27	42
Ser. Sanidad - Res.Web	15	25	40
Ser. Alumbrado - Desde APP	86	79	165
Ser. Alumbrado - Res.APP	72	57	129
Ser. Alumbrado - Desde Web	59	48	107
Ser. Alumbrado - Res.Web	40	37	77
Ser. Limpieza - Desde APP	222	196	418
Ser. Limpieza - Res.APP	189	157	346
Ser. Limpieza - Desde Web	1098	979	2077
Ser. Limpieza - Res.Web	1061	947	2008
Por email - Desde APP	221	236	457
Por email - Desde Web	18	8	26
Teléfono 010 - Desde APP	3	1	4
Teléfono 010 - Res.APP	0	1	1
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	0	0
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	0
Recogida de enseres - Desde Web	1029	933	1962
Recogida de enseres - Res.Web	1012	909	1921

<b>Total</b>	2125	1859	3984
<b>Resueltas</b>	1638	1376	3014





# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/09/2022 al 15/10/2022

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	173	175	-1,14%
Suggeriment	1.416	1.531	-7,51%
Síndic	44	42	4,76%
Defensor	7	6	16,67%
Altres	0	4	-100,00%
<b>Total:</b>	<b>1.640</b>	<b>1.758</b>	<b>-6,7%</b>

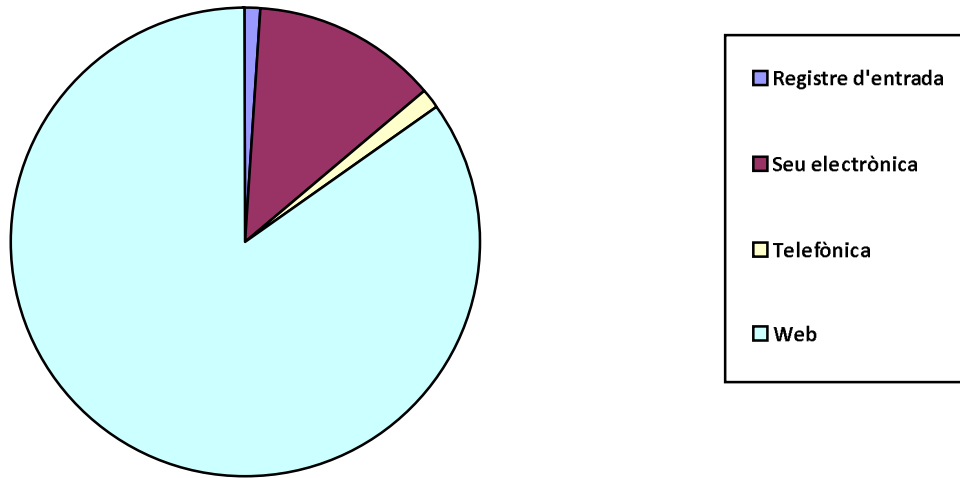
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	12	13	-7,69%
Recomanació/Suggeriment	17	7	142,86%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	15	22	-31,82%
<b>Defensor</b>			
Inici	3	2	50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	4	0,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	19	36	-47,22%
Seu electrònica	208	195	6,67%
Telefònica	25	10	150,00%
Web	1.388	1.517	-8,50%
<b>Total:</b>	<b>1.640</b>	<b>1.758</b>	<b>-6,7%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Setembre .....	895
Octubre .....	745

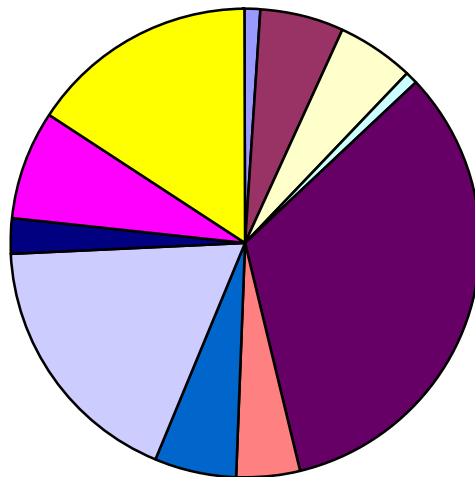
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Setembre .....	514	454	60	40 (66,7%)
Octubre .....	408	370	38	13 (34,2%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	10	7	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	55	39	16	11 (68,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	48	36	12	7 (58,3%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	7	6	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	304	292	12	10 (83,3%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	42	36	6	4 (66,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	51	47	4	2 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	167	143	24	10 (41,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	23	23	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	70	60	10	3 (30,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	145	135	10	2 (20,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>922</b>	<b>824</b>	<b>98</b>	<b>53 (54,1%)</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
■	PROTECCIÓ CIUTADANA

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	2	2	0	0 (-)
HISENDA .....	7	4	3	3 (100,0%)



TRESORERIA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	3	3	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	9	5	4	3 (75,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	42	30	12	8 (66,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	7	5	2	1 (50,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	9	8	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	32	23	9	5 (55,6%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	5	4	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
BENESTAR ANIMAL .....	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	31	31	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	126	122	4	3 (75,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	135	131	4	3 (75,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	10	6	4	4 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	8	7	1	0 (0,0%)
ESPORTS .....	10	9	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	12	8	4	4 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	2	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	6	5	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	4	3	1	0 (0,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	37	36	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	38	24	14	5 (35,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE .....	129	119	10	5 (50,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	23	23	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	61	51	10	3 (30,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	3	3	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	6	6	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	145	135	10	2 (20,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
SECRETARIA GENERAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	3	3	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	0	1	1 (100,0%)
TRESORERIA .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>TRESORERIA GENERAL</b>				
TRESORERIA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	7	3	3 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	3	3	0	0 (-)
<b>IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				



SANITAT I CONSUM .....	9	5	4	3 (75,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	42	30	12	8 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	55	39	16	11 (68,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	7	5	2	1 (50,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	9	8	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	9	7	2	2 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	4	3	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	2	2	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	13	7	6	2 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	48	36	12	7 (58,3%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>POBLES DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ</b>				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	7	6	1	1 (100,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>BENESTAR ANIMAL</b>				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	1	1	0	0 (-)
<b>CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	31	31	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	126	122	4	3 (75,0%)

**JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C**

JARDINERIA SOSTENIBLE .....	132	129	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	3	2	1	0 (0,0%)

**QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE**

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	10	6	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	304	292	12	10 (83,3%)

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

ACCIÓ CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

**CULTURA FESTIVA**

CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

**EDUCACIÓ**

EDUCACIÓ .....	8	7	1	0 (0,0%)
----------------	---	---	---	----------

**ESPORTS**

ESPORTS .....	6	6	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	4	3	1	0 (0,0%)

**PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS**

ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA, CON	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	9	6	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	42	36	6	4 (66,7%)

**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 .....	5	4	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)

**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES**

PERSONAL .....	3	2	1	0 (0,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)

**PATRIMONI MUNICIPAL**

PATRIMONI .....	1	1	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

**SERVICIS CENTRALS TÈCNICS**

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	37	36	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	51	47	4	2 (50,0%)



**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

**ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	25	15	10	2 (20,0%)
INSPECCIÓ MUNICIPAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	11	9	2	1 (50,0%)

**MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR**

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	128	118	10	5 (50,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	167	143	24	10 (41,7%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

EMT-Incidències .....	21	21	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	23	23	0	0 (-)

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

**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	61	51	10	3 (30,0%)
---------------------------------	----	----	----	-----------

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	2	2	0	0 (-)

**TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT**

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	70	60	10	3 (30,0%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL .....	145	135	10	2 (20,0%)
Subtotal d'Àrea	145	135	10	2 (20,0%)

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

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	0	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	0	0	0	0





TRESORERIA .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SANITAT I CONSUM .....	2	1	0	0	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	4	3	1	3	1
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	1	0	0	0	1
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	1	0	1	3	1
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E</b>					
COMERÇ I ABASTIMENT .....	1	0	0	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	2	1	1	0
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	2	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	0	0	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	3	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
EDUCACIÓ .....	0	0	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA,	0	0	1	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	1	0	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	1	0	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	0	0	1	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	1	0
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	0	2	0	4	4
INSPECCIÓ MUNICIPAL .....	2	0	0	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	1	0



MOBILITAT SOSTENIBLE .....	2	2	1	2	3
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	3	0	0	1	6
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL .....	0	2	0	4	4
Total d'Enviaments	32	16	5	23	22

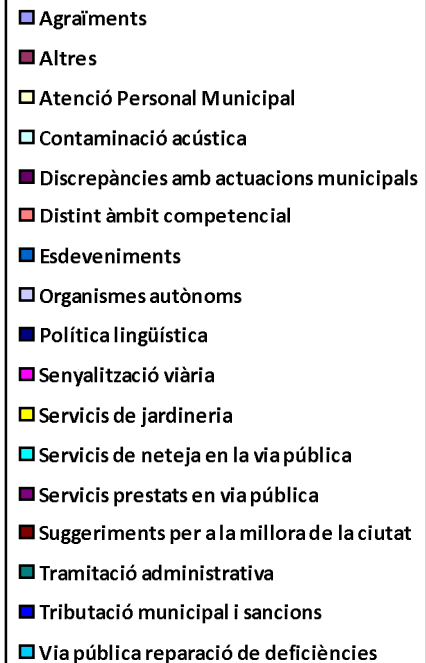
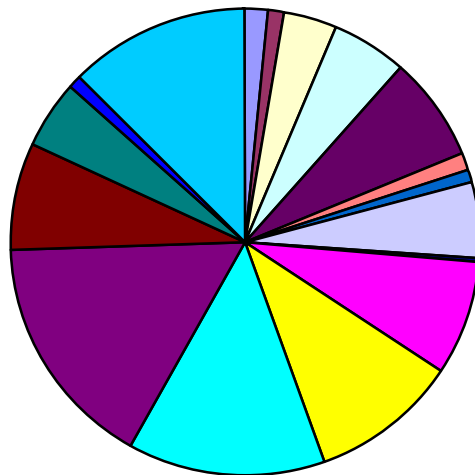
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels serveis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	26	24	8,33%
Altres .....	18	49	-63,27%
Atenció Personal Municipal .....	63	50	26,00%
Contaminació acústica .....	85	234	-63,68%
Covid-19 .....	0	3	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	118	84	40,48%
Distint àmbit competencial .....	17	9	88,89%
Esdeveniments .....	15	21	-28,57%
Organismes autònoms .....	87	68	27,94%
Política lingüística .....	5	3	66,67%
Senyalització viària .....	125	90	38,89%
Servicis de jardineria .....	172	169	1,78%
Servicis de neteja en la via pública .....	221	254	-12,99%
Servicis prestats en via pública .....	267	346	-22,83%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	124	130	-4,62%
Tramitació administrativa .....	79	35	125,71%
Tributació municipal i sancions .....	15	16	-6,25%
Via pública reparació de deficiències .....	203	173	17,34%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	20
Personal municipal .....	6

### Altres

Altres .....	12
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	6

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	1
Atenció en biblioteques .....	3
Atenció personal de Servicis Socials .....	6
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	5
Informació i Registre .....	7
Museus .....	1
Padró .....	40

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	52
Avions .....	1
Botellot .....	12
Casals fallers .....	2
Entre particulars veïnals .....	1
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	4
Obres privades .....	1
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	7

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	2
Biblioteques .....	3



Compliment d'ordenances .....	2
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	71
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	4
Horaris atenció al públic .....	1
Obres municipals .....	4
Obres no municipals .....	7
Oposicions .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	8
Servicis Socials .....	6
Subvencions o ajudes .....	3
Xec Escolar .....	4

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	17
--	----

**Esdeveniments**

Carreres populars .....	8
Concerts .....	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	1

**Organismes autònoms**

Consell Agrari Municipal .....	1
EMT-incidències .....	27
Fundació Esportiva Municipal .....	25
Junta Central Fallera .....	1
Marina Reial .....	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	30
Palau de la Música i Congressos .....	1

**Política lingüística**

Castellà .....	1
Valencià .....	4

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	16
Carril bici .....	17
Estacions Valenbisi .....	4
Semàfors .....	10
Senyalització horitzontal .....	35
Senyalització vertical .....	24
Zona blava .....	3
Zona taronja .....	16

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	110
Poda d'arbres .....	62

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	9
Contenidors canvi ubicació .....	49
Contenidors deficient estat .....	23
Deficient neteja en la via pública .....	89
Excrements animals domèstics .....	7
Reciclatge de residus .....	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	17
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	14
Vehicles abandonats .....	10

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	11
Gorretes .....	4
Indigents .....	16
Major actuació per part de Policia Local .....	175
Mesures contra excrements animals domèstics .....	3
Plagues .....	52
Platges incidències .....	4
Valenbisi .....	2

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

Aparcaments - Demanda .....	25
Ciclistes molèsties .....	7
Demanda de parcs i jardins .....	4
Desperfectes en patrimoni històric .....	1
Pàgina web .....	6
Seu electrònica .....	2
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	26
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	48
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

**Tramitació administrativa**

Tardança en actuació municipal .....	41
Tardança en resolució d'expedients .....	38

**Tributació municipal i sancions**

Infraccions de trànsit .....	4
Multes .....	5
Tributs IBI .....	2
Tributs IVTM .....	4

**Via pública reparació de deficiències**

Clavegueram .....	44
Clot en calçada .....	71
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	28
Enllumenat .....	54
Supressió de barreres arquitectòniques .....	6



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	97	87	11,49%
02. L'Eixample .....	121	96	26,04%
03. Extramurs .....	119	154	-22,73%
04. Campanar .....	61	50	22,00%
05. La Saïdia .....	49	57	-14,04%
06. El Pla del Real .....	102	107	-4,67%
07. L'Olivereta .....	91	82	10,98%
08. Patraix .....	82	107	-23,36%
09. Jesús .....	82	65	26,15%
10. Quatre Carreres .....	130	100	30,00%
11. Poblat Marítims .....	83	90	-7,78%
12. Camins al Grau .....	73	86	-15,12%
13. Algirós .....	82	276	-70,29%
14. Benimaclet .....	40	54	-25,93%
15. Rascanya .....	49	45	8,89%
16. Benicalap .....	73	63	15,87%
17. Pobles del Nord .....	11	5	120,00%
18. Pobles de l'Oest .....	17	17	0,00%
19. Pobles del Sud .....	36	22	63,64%
En Dependències Municipals .....	89	49	81,63%
No hi consta districte .....	153	146	4,79%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	18
1.2. La Xerea .....	11
1.3. El Carme .....	20





1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	32
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	79
2.2. El Pla del Remei .....	23
2.3. Gran Via .....	19
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	24
3.2. La Roqueta .....	16
3.3. La Petxina .....	23
3.4. Arrancapins .....	56
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	20
4.2. Les Tendetes .....	12
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	28
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	6
5.2. Morvedre .....	7
5.3. Trinitat .....	24
5.4. Tormos .....	5
5.5. Sant Antoni .....	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	26
6.2. Mestalla .....	47
6.3. Jaume Roig .....	12
6.4. Ciutat Universitària .....	17
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	40
7.2. Soternes .....	13



7.3. Tres Forques .....	29
7.4. La Font Santa .....	7
7.5. La Llum .....	2
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	28
8.2. Sant Isidre .....	14
8.3. Vara de Quart .....	9
8.4. Safranar .....	23
8.5. Favara .....	8
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	33
9.2. L'Hort de Senabre .....	15
9.3. La Creu Coberta .....	10
9.4. Sant Marcel·lí .....	16
9.5. Camí Real .....	8
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	22
10.2. En Corts .....	18
10.3. Malilla .....	59
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	4
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	20
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	27
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	31
11.3. La Malva-rosa .....	12
11.4. Beteró .....	5
11.5. Natzaret .....	8
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	17



12.2. Albors .....	12
12.3. La Creu del Grau .....	24
12.4. Camí Fondo .....	1
12.5. Penya-roja .....	19
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	13
13.2. Ciutat Jardí .....	33
13.3. L'Amistat .....	14
13.4. La Bega Baixa .....	11
13.5. La Carrasca .....	11
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	26
14.2. Camí de Vera .....	14
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	14
15.2. Torrefiel .....	22
15.3. Sant Llorenç .....	13
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	58
16.2. Ciutat Fallera .....	15
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	3
17.2. Poble Nou .....	2
17.6. Massarrojos .....	5
17.7. Borbotó .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	16
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	2



19.3. Pinedo .....	13
19.4. El Saler .....	2
19.5. El Palmar .....	2
19.6. El Perellonet .....	8
19.7. La Torre .....	6
19.8. Faitanar .....	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	89
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	153