



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE MAIG AL 15 DE JUNY 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 maig al 15 de juny de 2022

#### ÍNDIX 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 maig al 15 de juny de 2022, s'han rebut un total de **1. 730 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'exercici anterior (16/05/2021 a 15/06/2021).

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 número de queixes iniciades davant el Síndic de Greuges disminueix considerablement.

##### 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 (16/05/2021 a 15/06/2021).

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. El més cridaner és l'augment de peticions per registre d'entrada, així com l'augment dels suggeriments a través de la web municipal i de les instàncies rebudes a través del de la Seu Electrónica, i el descens de les peticions per via telefònica (període post-COVID).

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de maig de 2022 i la primera de juny 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 envíus als servicis durant la segona quinzena del mes de maig i la primera quinzena de juny, 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.

**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 Suggestiments 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 **375 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 172 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 157 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 37, a delegació de Conservació de Àrees Naturals i Devesa Albufera 5, la delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 2.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **173 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 134 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 39.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **128 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 **Protecció Ciutadana**, amb **14 peticions d'informe**, de la Delegació de Policia Local.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **13 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació d'Espai Públic amb 10 peticions, i la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 3.

L'Àrea de **Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 5, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire amb 2, la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat amb 1 i la Delegació de Benestar Animal amb 1.

L'Àrea de **Educació, Cultura i Esports** amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació d'Educació amb 3, la Delegació de Cultura Festiva amb 2, la Delegació de Patrimoni i Recursos Culturals amb 2, la Delegació d'Esport amb 1 i la Delegació d'Acció Cultural amb 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 3 de 5 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 12 de 14 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 0 d'1 sol·licituds).
- EMT (ha contestat 0 d'1 sol·licituds).
- Cultura festiva (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).



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

Gestió d'Emissions i Recaptació / Tresoreria/ Sanitat i Consum/ Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació/ Planejament/ Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire/ Jardineria Sostenible/ Acció Cultural/ Cultura Festiva/ OAM Fundació Esportiva/ Personal/ Descentralització i Participació ciutadana/ Transparència i Govern Obert

#### **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 de neteja en via pública (272)**
- **Serveis Prestats en via pública (259)**
- **Via pública reparació de deficiències (218)**
- **Serveis de jardineria (213)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (159)**
- **Contaminació Acústica (118)**
- **Senyalització viària (111)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (81)**

#### **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 (145).**
- **Parcs i Jardins deficiències (125).**
- **Deficient neteja en la via pública (101).**
- **Poda d'arbres (88).**
- **Sot en calçada (86).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (80).**
- **Plagues (67).**
- **Activitats molestes i denúncies (50).**



En aquest punt, crida l'atenció respecte al període anterior l'augment en les peticions d'Activitats molestes i denúncies (augment del 163%) el de Plagues (augment del 158%), el de Deficient neteja en via pública (augment del 120%), el de Poda d'arbres (augment del 110%), el de Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis ( augment del 116%), el de Contenedors canvie d'ubicació (augment del 9 5%) i el de Major actuació per part de la Policia Local (augment del 51%).

#### **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:

- **Extramurs amb 140 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 140 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 135 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 117 peticions.**
- **Camins al Grau amb 115 peticions.**
- **L'Olivereta amb 110 peticions.**
- **Patraix amb 108 peticions.**
- **L'Eixample amb 80 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:

- **Arrancapins (Extramurs) amb 68 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 67 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 65 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 55 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 51 peticions.**
- **La Malva-Rosa (Poblats Marítims) amb 46 peticions.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) amb 42 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 39 peticions.**
- **Malilla (Quatre carreres) amb 38 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

## **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 16/05/2022 al 15/06/2022.



Fechas: 16/05/2022 - 15/06/2022

MES 5	MES 6	TOTAL
-------	-------	-------

Registradas por:

	MES 5	MES 6	TOTAL
APP	544	527	1071
WEB	1406	1423	2829

Dirigidas a:

	MES 5	MES 6	TOTAL
Ser. Jardineria - Desde APP	109	113	222
Ser. Jardineria - Res.APP	78	66	144
Ser. Jardineria - Desde Web	108	109	217
Ser. Jardineria - Res.Web	59	46	105
Ser. Movilidad - Desde APP	24	29	53
Ser. Movilidad - Res.APP	4	4	8
Ser. Movilidad - Desde Web	20	16	36
Ser. Movilidad - Res.Web	3	1	4
Ser. Sanidad - Desde APP	12	22	34
Ser. Sanidad - Res.APP	12	20	32
Ser. Sanidad - Desde Web	36	50	86
Ser. Sanidad - Res.Web	33	49	82
Ser. Alumbrado - Desde APP	52	27	79
Ser. Alumbrado - Res.APP	48	25	73
Ser. Alumbrado - Desde Web	49	66	115
Ser. Alumbrado - Res.Web	46	56	102
Ser. Limpieza - Desde APP	115	133	248
Ser. Limpieza - Res.APP	105	118	223
Ser. Limpieza - Desde Web	1182	1168	2350
Ser. Limpieza - Res.Web	1126	1116	2242
Por email - Desde APP	227	189	416
Por email - Desde Web	11	14	25
Teléfono 010 - Desde APP	5	14	19
Teléfono 010 - Res.APP	1	9	10
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

	MES 5	MES 6	TOTAL
Recogida de enseres - Desde APP	0	0	0
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	0
Recogida de enseres - Desde Web	1096	1068	2164
Recogida de enseres - Res.Web	1056	1027	2083
<b>Total</b>	<b>1950</b>	<b>1950</b>	<b>3900</b>
<b>Resueltas</b>	<b>1515</b>	<b>1510</b>	<b>3025</b>





# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/05/2022 al 15/06/2022

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	314	168	86,90%
Suggeriment	1.359	1.065	27,61%
Síndic	52	94	-44,68%
Defensor	4	7	-42,86%
Altres	1	2	-50,00%
<b>Total:</b>	<b>1.730</b>	<b>1.336</b>	<b>29,5%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

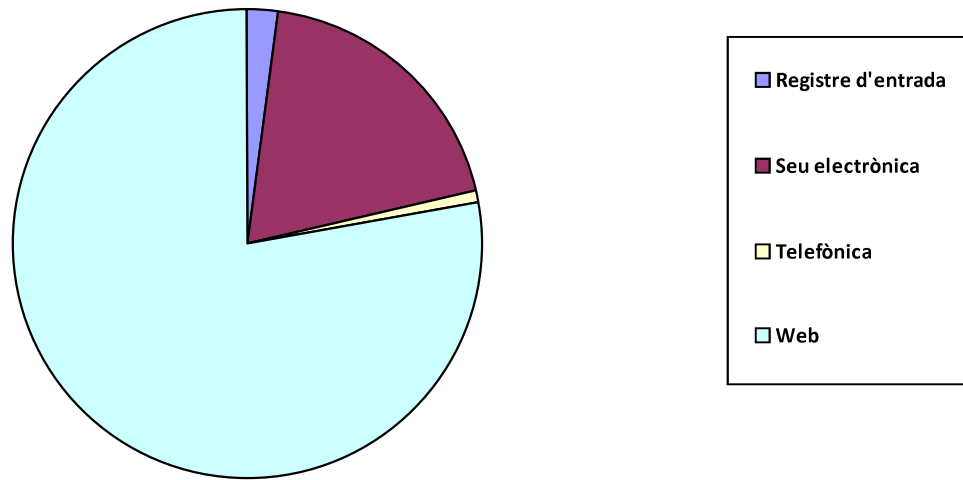
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	13	19	-31,58%
Recomanació/Suggeriment	9	13	-30,77%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	30	62	-51,61%
<b>Defensor</b>			
Inici	0	1	-100,00%
Recomanació/Suggeriment	0	1	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	5	-20,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	38	20	90,00%
Seu electrònica	333	257	29,57%
Telefònica	13	26	-50,00%
Web	1.346	1.033	30,30%
<b>Total:</b>	<b>1.730</b>	<b>1.336</b>	<b>29,5%</b>



## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Maig .....	930
Juny .....	800

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

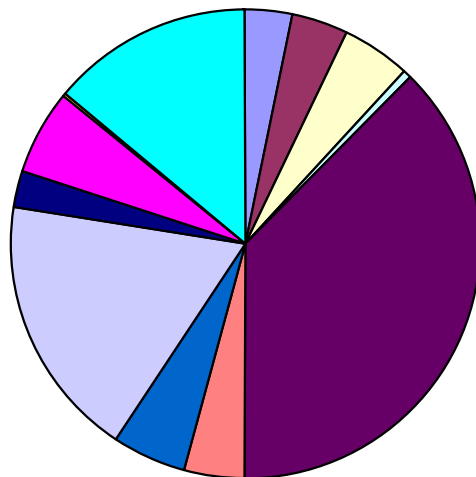
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Maig .....	550	502	48	41 (85,4%)
Juny .....	469	445	24	22 (91,7%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	34	31	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	41	35	6	6 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	46	39	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	5	4	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	384	375	9	9 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	42	33	9	8 (88,9%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	52	49	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	186	173	13	10 (76,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	25	24	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	61	55	6	5 (83,3%)
PLE .....	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	142	128	14	12 (85,7%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>1.019</b>	<b>947</b>	<b>72</b>	<b>63 (87,5%)</b>

## Distribució per Àrees



<span style="color: blue;">■</span> ALCALDIA
<span style="color: maroon;">■</span> BENESTAR I DRETS SOCIALS
<span style="color: yellow;">■</span> DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
<span style="color: lightblue;">■</span> DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
<span style="color: purple;">■</span> ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
<span style="color: orange;">■</span> EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
<span style="color: blue;">■</span> GESTIÓ DE RECURSOS
<span style="color: lightblue;">■</span> MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
<span style="color: darkblue;">■</span> ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
<span style="color: pink;">■</span> PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
<span style="color: yellow;">■</span> PLE
<span style="color: cyan;">■</span> PROTECCIÓ CIUTADANA

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	14	14	0	0 (-)
HISENDA .....	20	17	3	3 (100,0%)

**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	2	2	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU .....	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	22	17	5	5 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	2	2	0	0 (-)
HABITATGE .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	11	11	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	32	25	7	7 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON**

COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	0	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	2	2	0	0 (-)

**ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC**

BENESTAR ANIMAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	37	37	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	5	5	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	177	172	5	5 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	158	157	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	4	2	2	2 (100,0%)

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

ACCIÓ CULTURAL .....	9	8	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA .....	16	14	2	1 (50,0%)
EDUCACIÓ .....	9	6	3	3 (100,0%)
ESPORTS .....	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	5	3	2	2 (100,0%)

**GESTIÓ DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	12	12	0	0 (-)



ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL .....	10	9	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	24	23	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	49	39	10	8 (80,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	137	134	3	2 (66,7%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	25	24	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	43	41	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	16	13	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PLE</b>				
PLE .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	142	128	14	12 (85,7%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	14	14	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	8	8	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	3	3	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	34	31	3	3 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ</b>				



COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	2	2	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU .....	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM .....	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	22	17	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	41	35	6	6 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	2	2	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	11	11	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	12	9	3	3 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	17	14	3	3 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	46	39	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	0	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	4	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
BENESTAR ANIMAL				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)



<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	37	37	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	5	5	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	177	172	5	5 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	154	153	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	4	4	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	384	375	9	9 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	9	8	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	16	14	2	1 (50,0%)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	9	6	3	3 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	42	33	9	8 (88,9%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	9	9	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	3	3	0	0 (-)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
PERSONAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONI MUNICIPAL</b>				



PATRIMONI .....	10	9	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	24	23	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	52	49	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS .....	17	12	5	3 (60,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	32	27	5	5 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	136	133	3	2 (66,7%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	186	173	13	10 (76,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA .....	2	2	0	0 (-)
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	20	19	1	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	43	41	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	16	13	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	61	55	6	5 (83,3%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL .....	142	128	14	12 (85,7%)





Subtotal d'Àrea 142 128 14 12 (85,7%)

## 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
TRESORERIA .....	2	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SANITAT I CONSUM .....	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	2	2	1	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	2	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	3	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E</b>					
POBLES DE VALÈNCIA .....	0	0	1	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	0	1	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	2	2	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	2	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA .....	1	0	0	0	1
EDUCACIÓ .....	2	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	1	1	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
PATRIMONI .....	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1



**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	1	0	2	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	1	3	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	1	1	0	1

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

EMT-Incidències .....	0	0	0	0	1
-----------------------	---	---	---	---	---

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

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	0	0	1	0	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	3	0	0	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	0	0	0	0

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	3	1	8	0	2
---------------------	---	---	---	---	---

Total d'Enviaments	30	12	21	0	9
--------------------	----	----	----	---	---

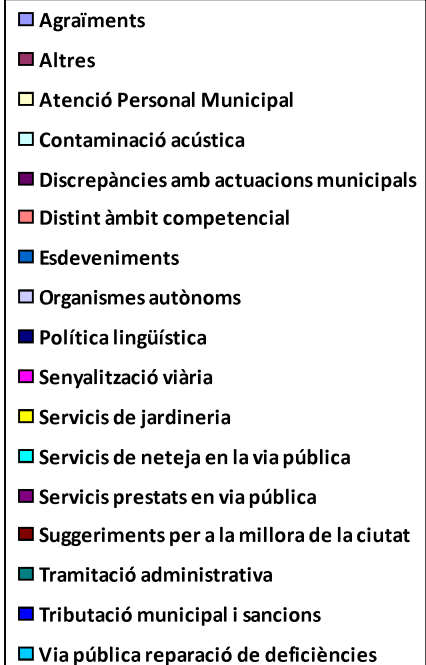
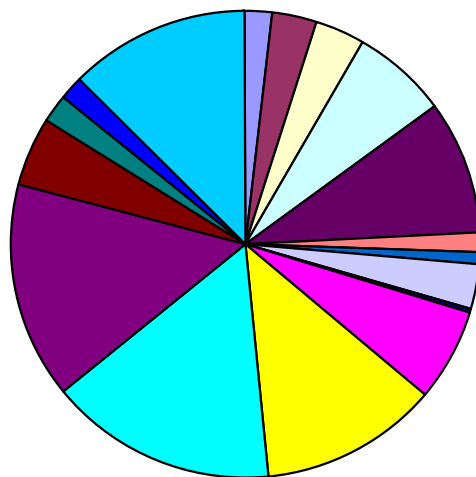
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	35	28	25,00%
Altres .....	51	25	104,00%
Atenció Personal Municipal .....	56	43	30,23%
Contaminació acústica .....	118	107	10,28%
Covid-19 .....	0	11	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	159	99	60,61%
Distint àmbit competencial .....	25	9	177,78%
Esdeveniments .....	14	3	366,67%
Organismes autònoms .....	53	50	6,00%
Política lingüística .....	2	3	-33,33%
Senyalització viària .....	111	97	14,43%
Servicis de jardineria .....	213	156	36,54%
Servicis de neteja en la via pública .....	272	192	41,67%
Servicis prestats en via pública .....	259	233	11,16%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	81	111	-27,03%
Tramitació administrativa .....	36	43	-16,28%
Tributació municipal i sancions .....	27	7	285,71%
Via pública reparació de deficiències .....	218	119	83,19%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	30
Personal municipal .....	5

### Altres

Altres .....	50
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	1

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	13
Atenció personal en Universitat Popular .....	1
Centres educatius .....	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	3
Informació i Registre .....	4
Padró .....	28

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	50
Aire condicionat particulars .....	1
Avions .....	1
Botellot .....	7
Casals fallers .....	4
Entre particulars veïnals .....	9
Esdeveniments públics .....	7
Molèsties servicis de neteja .....	8
Obres privades .....	5
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	9
Trànsit de vehicles .....	15

### Discrepàncies amb actuacions municipals



Aigua incidències subministrament .....	5
Biblioteques .....	5
Compliment d'ordenances .....	11
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	80
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	10
Horaris atenció al públic .....	4
Obres municipals .....	13
Obres no municipals .....	3
Oposicions .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	9
Servicis Socials .....	6
Subvencions o ajudes .....	5
Xec Escolar .....	4

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	24
Civil o penal .....	1

**Esdeveniments**

Concerts .....	4
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	3
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	6
Falles .....	1

**Organismes autònoms**

EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	16
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Marina Reial .....	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	18
Universitat Popular .....	1

**Política lingüística**

Castellà .....	1
----------------	---



Valencià .....	1
<b><u>Senyalització viària</u></b>	
Bol·lards i portatestos .....	31
Carril bici .....	17
Estacions Valenbisi .....	3
Semàfors .....	13
Senyalització horitzontal .....	24
Senyalització vertical .....	21
Zona blava .....	1
Zona taronja .....	1
<b><u>Servicis de jardineria</u></b>	
Parcs i jardins deficiències .....	125
Poda d'arbres .....	88
<b><u>Servicis de neteja en la via pública</u></b>	
Arreplegada d'objectes en la via pública .....	7
Contenidors canvi ubicació .....	43
Contenidors deficient estat .....	22
Deficient neteja en la via pública .....	101
Excrements animals domèstics .....	11
Reciclatge de residus .....	7
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	20
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	41
Vehícles abandonats .....	20
<b><u>Servicis prestats en via pública</u></b>	
Autorització de taules i cadires .....	15
Gorretes .....	1
Indigents .....	10
Major actuació per part de Policia Local .....	145
Mesures contra excrements animals domèstics .....	3
Plagues .....	67
Platges incidències .....	15



Valenbisi .....	3
<b><u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u></b>	
Aparcaments - Demanda .....	15
Ciclistes molèsties .....	2
Desperfectes en patrimoni històric .....	3
Lavabos públics .....	4
Pàgina web .....	3
Seu electrònica .....	2
Suggeriments indeterminats .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	14
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	37
<b><u>Tramitació administrativa</u></b>	
Tardança en actuació municipal .....	14
Tardança en resolució d'expedients .....	22
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Infraccions de trànsit .....	4
Multes .....	15
Tributs IBI .....	7
Tributs IVTM .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	41
Clot en calçada .....	86
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	33
Enllumenat .....	37
Fonts ornamentals .....	6
Supressió de barreres arquitectòniques .....	15



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	117	88	32,95%
02. L'Eixample .....	80	93	-13,98%
03. Extramurs .....	140	76	84,21%
04. Campanar .....	57	57	0,00%
05. La Saïdia .....	49	36	36,11%
06. El Pla del Real .....	66	56	17,86%
07. L'Olivereta .....	110	62	77,42%
08. Patraix .....	108	74	45,95%
09. Jesús .....	69	60	15,00%
10. Quatre Carreres .....	135	70	92,86%
11. Poblats Marítims .....	140	85	64,71%
12. Camins al Grau .....	115	61	88,52%
13. Algirós .....	58	49	18,37%
14. Benimaclet .....	34	33	3,03%
15. Rascanya .....	56	53	5,66%
16. Benicalap .....	71	53	33,96%
17. Pobles del Nord .....	14	12	16,67%
18. Pobles de l'Oest .....	21	12	75,00%
19. Pobles del Sud .....	47	32	46,88%
En Dependències Municipals .....	57	88	-35,23%
No hi consta districte .....	186	186	0,00%

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	26
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	23





1.4. El Pilar .....	13
1.5. El Mercat .....	19
1.6. Sant Francesc .....	28
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	51
2.2. El Pla del Remei .....	16
2.3. Gran Via .....	13
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	28
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	35
3.4. Arrancapins .....	68
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	23
4.2. Les Tendetes .....	11
4.3. El Calvari .....	7
4.4. Sant Pau .....	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	5
5.3. Trinitat .....	16
5.4. Tormos .....	8
5.5. Sant Antoni .....	11
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	24
6.2. Mestalla .....	24
6.3. Jaume Roig .....	13
6.4. Ciutat Universitària .....	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	39
7.2. Soternes .....	7



7.3. Tres Forques .....	42
7.4. La Font Santa .....	10
7.5. La Llum .....	12
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	65
8.2. Sant Isidre .....	11
8.3. Vara de Quart .....	21
8.4. Safranar .....	9
8.5. Favara .....	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	33
9.2. L'Hort de Senabre .....	15
9.3. La Creu Coberta .....	6
9.4. Sant Marcel·lí .....	10
9.5. Camí Real .....	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	20
10.2. En Corts .....	26
10.3. Malilla .....	38
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	5
10.5. Na Rovella .....	12
10.6. La Punta .....	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	22
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	17
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	55
11.3. La Malva-rosa .....	46
11.4. Beteró .....	8
11.5. Natzaret .....	14
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	24



12.2. Albors .....	24
12.3. La Creu del Grau .....	33
12.4. Camí Fondo .....	8
12.5. Penya-roja .....	26
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	14
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	19
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	33
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	17
15.2. Torrefiel .....	26
15.3. Sant Llorenç .....	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	67
16.2. Ciutat Fallera .....	4
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	3
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	2
17.5. Mauella .....	1
17.6. Massarrojos .....	6
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	19
18.2. Beniferri .....	2



19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	13
19.3. Pinedo .....	14
19.4. El Saler .....	8
19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	5
19.8. Faitanar .....	2

En Dependències Municipals

En Dependències Municipals .....	57
----------------------------------	----

No hi consta districte

No hi consta barri .....	186
--------------------------	-----