



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE JUNY AL 15 DE JULIOL 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 juny al 15 de De juliol 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 juny al 15 de juliol de 2022**, s'han rebut un total de **1. 424 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/06/2021 a 15/07/2021).

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 (16/06/2021 a 15/07/2021).

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. No es donen variacions molt cridaneres: augmenten els suggeriments a través de la web municipal i de les instàncies rebudes a través de la Seu Electrònica i disminueixen les peticions per registre d'entrada i les peticions per via telefònica.

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

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

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

Mostra el total dels enviaments als servicis durant la segona quinzena del mes de juny i la primera quinzena de juliol, 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 **344 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 186 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 116 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 29, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 8, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 2, la Delegació de Platges 2 i la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 1.



Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **122 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **118 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 90 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 28.

**-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 **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **15 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 8, i la Delegació d'Espai Públic amb 7 peticions.

L'Àrea de **Benestar i Drets Socials** amb **13 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Servei Socials amb 11 i la Delegació de Salut i Consum Responsable amb 2.

L'Àrea de **Educació, Cultura i Esports** amb **10 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Patrimoni i Recursos Culturals amb 4, la Delegació de la Delegació d'Esport amb 3, la Delegació de Cultura Festiva amb 2 i la Delegació d'Educació amb 1.

L'Àrea de **Gestió de Recursos**, amb **9 peticions d'informe**, de la Delegació de Control Administratiu 5 i la Delegació de Patrimoni Municipal 2, la Delegació d'Organització i Gestió de Persones 1 i la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 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:

- Policia Local (ha contestat 2 de 7 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 3 de 8 sol·licituds).
- Activitats (ha contestat 3 de 6 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Ocupació del Domini Públic (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- AUMSA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Central del Procediment Sancionador (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).



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

Gestió d'Emissions i Recaptació / Tresoreria/ Gestió Urbanística / Planejament/ Esports / OAM Fundació Esportiva / Educació.

### **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 (247)**
- **Serveis prestats en via pública (232)**
- **Via pública reparació de deficiències (159)**
- **Serveis de jardineria (134)**
- **Senyalització viària (99)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (98)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (87)**
- **Contaminació Acústica (84)**

### **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 (132).**
- **Deficient neteja en la via pública (123).**
- **Parcs i Jardins deficiències (84).**
- **Plagues (58).**
- **Sot en calçada (53).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (48).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (39).**
- **Padró (38).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al mes anterior el descens del 19% en el nombre total de peticions.



Dins del descens general, augmenten les peticions de Deficient neteja en la via pública (+22%) i de Padró (+36%) i descendeixen la Disconformitat amb les decisions preses pels servicis (-51%) i la Poda d'arbres (-43%).

## **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:

- **Ciutat Vella amb 148 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 101 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 92 peticions.**
- **Extramurs amb 85 peticions.**
- **Jesús amb 78 peticions**
- **Camins al Grau amb 77 peticions.**
- **Patraix amb 75 peticions.**
- **L'Olivereta amb 65 peticions.**
- **'Eixample amb 62 peticions.**
- **El Pla del Real amb 62 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:

- **Sant Francesc (Ciutat Vella ) amb 55 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 50 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 41 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 38 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 38 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 37 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 31 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 31 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

## **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 16/06/2022 al 15/07/2022.



Fechas: 16/06/2022 - 15/07/2022

	MES 6	MES 7	TOTAL
Registradas por:			
APP	523	566	1089
WEB	1330	1342	2672

Dirigidas a:			
Ser. Jardineria - Desde APP	101	108	209
Ser. Jardineria - Res.APP	62	64	126
Ser. Jardineria - Desde Web	99	83	182
Ser. Jardineria - Res.Web	50	41	91
Ser. Movilidad - Desde APP	24	35	59
Ser. Movilidad - Res.APP	8	19	27
Ser. Movilidad - Desde Web	11	6	17
Ser. Movilidad - Res.Web	3	2	5
Ser. Sanidad - Desde APP	25	40	65
Ser. Sanidad - Res.APP	24	36	60
Ser. Sanidad - Desde Web	30	59	89
Ser. Sanidad - Res.Web	29	53	82
Ser. Alumbrado - Desde APP	38	49	87
Ser. Alumbrado - Res.APP	36	46	82
Ser. Alumbrado - Desde Web	62	26	88
Ser. Alumbrado - Res.Web	46	24	70
Ser. Limpieza - Desde APP	138	164	302
Ser. Limpieza - Res.APP	122	135	257
Ser. Limpieza - Desde Web	1119	1162	2281
Ser. Limpieza - Res.Web	1072	1118	2190
Por email - Desde APP	188	167	355
Por email - Desde Web	9	6	15
Teléfono 010 - Desde APP	9	3	12
Teléfono 010 - Res.APP	7	0	7
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	1021	1068	2089
Recogida de enseres - Res.Web	986	1044	2030
Total	1853	1908	3761
Resueltas	1459	1538	2997





# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/06/2022 al 15/07/2022

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	167	134	24,63%
Suggeriment	1.211	1.118	8,32%
Síndic	40	58	-31,03%
Defensor	5	5	0,00%
Altres	1	4	-75,00%
<b>Total:</b>	<b>1.424</b>	<b>1.319</b>	<b>8,0%</b>

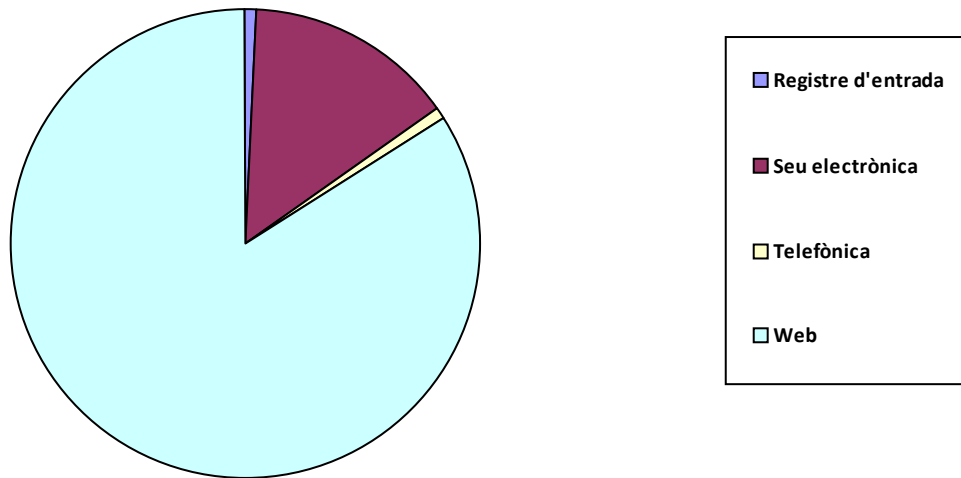
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	18	15	20,00%
Recomanació/Suggeriment	16	12	33,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	6	31	-80,65%
<b>Defensor</b>			
Inici	3	1	200,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	2	4	-50,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	11	21	-47,62%
Seu electrònica	208	190	9,47%
Telefònica	9	17	-47,06%
Web	1.196	1.091	9,62%
<b>Total:</b>	<b>1.424</b>	<b>1.319</b>	<b>8,0%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Juny .....	746
Juliol .....	678

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

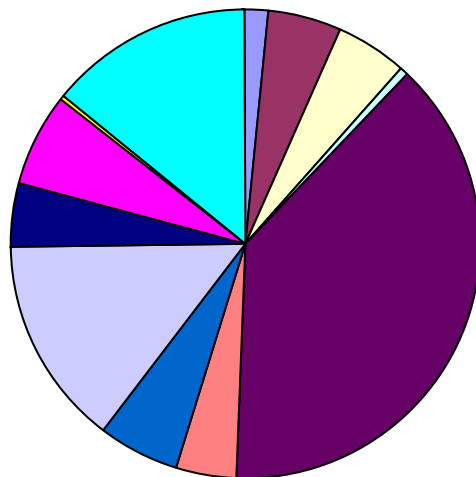
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Juny .....	487	470	17	14 (82,4%)
Juliol .....	419	358	60	45 (75,0%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	14	11	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	46	33	13	13 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	46	39	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	4	4	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	349	344	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	36	25	10	10 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	50	41	9	7 (77,8%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	133	118	15	6 (40,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	38	37	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	60	53	7	6 (85,7%)
PLE .....	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	129	122	7	2 (28,6%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>906</b>	<b>828</b>	<b>77</b>	<b>59 (76,6%)</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	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	5	5	0	0 (-)
HISENDA .....	8	5	3	3 (100,0%)



INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	5	5	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	14	12	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	27	16	11	11 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	9	9	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	32	25	7	7 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	1	0	0 (-)
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	29	29	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	189	186	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	117	116	1	1 (100,0%)
PLATGES .....	2	2	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	9	8	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	5	4	1	1 (100,0%)
ESPORTS .....	6	3	3	3 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	11	6	4	4 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	11	6	5	4 (80,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	3	2	1	1 (100,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL .....	8	6	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	26	25	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	35	28	7	3 (42,9%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	98	90	8	3 (37,5%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	38	37	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	47	41	6	5 (83,3%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	12	12	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>PLE</b>				
PLE .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	129	122	7	2 (28,6%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	5	5	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	14	11	3	3 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	5	5	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
ADDICCIONS .....	1	1	0	0 (-)



SANITAT I CONSUM .....	13	11	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	26	15	11	11 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	46	33	13	13 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	9	9	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	5	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	19	14	5	5 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	3	3	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	46	39	7	7 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA</b>				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI .....	1	1	0	0 (-)
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
<b>EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA</b>				
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	4	4	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	29	29	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	2	2	0	0 (-)
<b>EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA</b>				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	189	186	3	3 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	116	115	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
<b>PLATGES</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	2	2	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	9	8	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	349	344	5	5 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	3	3	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	2 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	4	2	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	10	5	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	36	25	10	10 (100,0%)
<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	5	4	3 (75,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	2	2	0	0 (-)
REGIDORIA DE PERSONAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	8	6	2	2 (100,0%)



<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	26	25	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	50	41	9	7 (77,8%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	21	15	6	3 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	14	13	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	98	90	8	3 (37,5%)
Subtotal d'Àrea	133	118	15	6 (40,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
AUMSA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....	37	37	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	37	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	47	41	6	5 (83,3%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	12	12	0	0 (-)
<b>TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT</b>				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	60	53	7	6 (85,7%)
<b>PLE</b>				
<b>PLE</b>				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA LOCAL</b>				
POLICIA LOCAL .....	129	122	7	2 (28,6%)
Subtotal d'Àrea	129	122	7	2 (28,6%)

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

ContestatsNo Contestats





	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	0	0	0	0
TRESORERIA .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SANITAT I CONSUM .....	1	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	7	2	2	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	4	1	0	0	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	1	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	0	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	0	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0	0
EDUCACIÓ .....	1	0	0	0	0
ESPORTS .....	1	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	2	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	3	1	0	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	0	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
REGIDORIA DE PERSONAL .....	0	1	0	0	0
PATRIMONI .....	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	0	1	2	0	3
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	2	0	0	5



**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

AUMSA .....	0	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	3	2	0	0	1
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	0	1	0	5
Total d'Enviaments	35	15	9	0	18

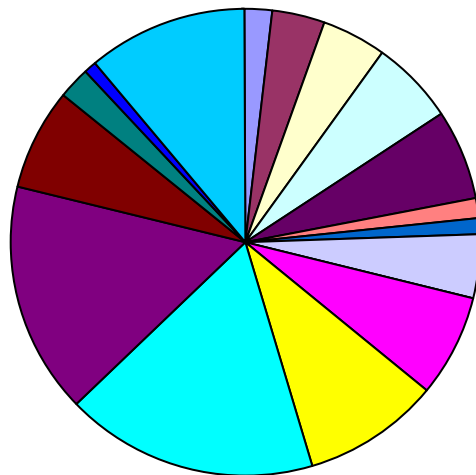
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	27	47	-42,55%
Altres .....	54	24	125,00%
Atenció Personal Municipal .....	60	43	39,53%
Contaminació acústica .....	84	126	-33,33%
Covid-19 .....	0	13	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	87	82	6,10%
Distint àmbit competencial .....	21	8	162,50%
Esdeveniments .....	17	2	750,00%
Organismes autònoms .....	62	39	58,97%
Política lingüística .....	1	3	-66,67%
Senyalització viària .....	99	78	26,92%
Servicis de jardineria .....	134	150	-10,67%
Servicis de neteja en la via pública .....	247	213	15,96%
Servicis prestats en via pública .....	232	237	-2,11%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	98	87	12,64%
Tramitació administrativa .....	29	39	-25,64%
Tributació municipal i sancions .....	13	10	30,00%
Via pública reparació de deficiències .....	159	118	34,75%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	22
Personal municipal .....	5

### Altres

Altres .....	49
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	5

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	2
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	9
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	3
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	6
Padró .....	38

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	26
Aire condicionat particulars .....	4
Botellot .....	7
Casals fallers .....	4
Entre particulars veïnals .....	6
Esdeveniments públics .....	7
Molèsties servicis de neteja .....	12
Obres privades .....	1
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	14

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	2
Biblioteques .....	1



Compliment d'ordenances .....	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	39
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	7
Horaris atenció al públic .....	11
Obres municipals .....	4
Obres no municipals .....	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	4
Servicis Socials .....	6
Subvencions o ajudes .....	2

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	20
Civil o penal .....	1

**Esdeveniments**

Concerts .....	4
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	4
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	7
Falles .....	2

**Organismes autònoms**

AUMSA .....	1
EMT-incidències .....	22
Fundació Esportiva Municipal .....	18
Fundació Pacte per l'Ocupació .....	1
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	18
Universitat Popular .....	1

**Política lingüística**

Castellà .....	1
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	15
Carril bici .....	21



Estacions Valenbisi .....	2
Semàfors .....	12
Senyalització horitzontal .....	24
Senyalització vertical .....	22
Zona blava .....	1
Zona taronja .....	2

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	84
Poda d'arbres .....	50

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	8
Contenidors canvi ubicació .....	31
Contenidors deficient estat .....	22
Deficient neteja en la via pública .....	123
Excrements animals domèstics .....	8
Reciclatge de residus .....	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	13
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	28
Vehicles abandonats .....	13

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	8
Gorretes .....	3
Indigents .....	11
Major actuació per part de Policia Local .....	132
Mesures contra excrements animals domèstics .....	3
Plagues .....	58
Platges incidències .....	16
Valenbisi .....	1

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

Aparcaments - Demanda .....	5
Ciclistes molèsties .....	1



Demanda de parcs i jardins .....	11
Desperfectes en patrimoni històric .....	5
Lavabos públics .....	3
Pàgina web .....	7
Seu electrònica .....	1
Suggeriments indeterminats .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	14
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	48
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	2

**Tramitació administrativa**

Tardança en actuació municipal .....	12
Tardança en resolució d'expedients .....	17

**Tributació municipal i sancions**

Infraccions de trànsit .....	1
Infraccions urbanístiques .....	1
Multes .....	5
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	5

**Via pública reparació de deficiències**

Clavegueram .....	33
Clot en calçada .....	53
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	28
Enllumenat .....	30
Fonts ornamentals .....	4
Supressió de barreres arquitectòniques .....	11



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	148	61	142,62%
02. L'Eixample .....	62	80	-22,50%
03. Extramurs .....	85	109	-22,02%
04. Campanar .....	47	61	-22,95%
05. La Saïdia .....	58	46	26,09%
06. El Pla del Real .....	62	52	19,23%
07. L'Olivereta .....	65	78	-16,67%
08. Patraix .....	75	65	15,38%
09. Jesús .....	78	38	105,26%
10. Quatre Carreres .....	92	111	-17,12%
11. Poblat Marítims .....	101	88	14,77%
12. Camins al Grau .....	77	34	126,47%
13. Algirós .....	58	124	-53,23%
14. Benimaclet .....	35	45	-22,22%
15. Rascanya .....	33	45	-26,67%
16. Benicalap .....	50	39	28,21%
17. Pobles del Nord .....	4	14	-71,43%
18. Pobles de l'Oest .....	18	7	157,14%
19. Pobles del Sud .....	48	40	20,00%
En Dependències Municipals .....	52	68	-23,53%
No hi consta districte .....	176	114	54,39%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	21
1.2. La Xerea .....	11
1.3. El Carme .....	26





1.4. El Pilar .....	13
1.5. El Mercat .....	22
1.6. Sant Francesc .....	55
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	38
2.2. El Pla del Remei .....	12
2.3. Gran Via .....	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	18
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	18
3.4. Arrancapins .....	38
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	18
4.2. Les Tendetes .....	3
4.3. El Calvari .....	6
4.4. Sant Pau .....	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	14
5.2. Morvedre .....	11
5.3. Trinitat .....	18
5.4. Tormos .....	9
5.5. Sant Antoni .....	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	29
6.2. Mestalla .....	24
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	24
7.2. Soternes .....	3



7.3. Tres Forques .....	24
7.4. La Font Santa .....	11
7.5. La Llum .....	3
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	41
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	11
8.4. Safranar .....	11
8.5. Favara .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	28
9.2. L'Hort de Senabre .....	23
9.3. La Creu Coberta .....	5
9.4. Sant Marcel·lí .....	16
9.5. Camí Real .....	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	16
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	37
10.5. Na Rovella .....	6
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	15
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	31
11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	5
11.5. Natzaret .....	14
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	17
12.2. Albors .....	18



12.3. La Creu del Grau .....	24
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	14
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	13
13.2. Ciutat Jardí .....	16
13.3. L'Amistat .....	15
13.4. La Bega Baixa .....	7
13.5. La Carrasca .....	7
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	31
14.2. Camí de Vera .....	4
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	10
15.2. Torrefiel .....	17
15.3. Sant Llorenç .....	6
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	50
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.2. Poble Nou .....	2
17.6. Massarrojos .....	1
17.7. Borbotó .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	14
18.2. Beniferri .....	4
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	14
19.3. Pinedo .....	6
19.4. El Saler .....	4
19.6. El Perellonet .....	13



19.7. La Torre .....	10
19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	52
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	176