



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'ABRIL AL 15 DE MAIG 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 d'abril al 15 de maig 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 d'abril al 15 de maig de 2022**, s'han rebut un total de **1. 181 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/04/2021 a 15/05/2021).

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 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 (16/04/2021 a 15/05/2021).

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 en el registre d'entrada i el descens de les instàncies rebudes a través del de la Seu electrònica, així com l'augment dels suggeriments a través de la web municipal (període post-COVID).

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes d'abril de 2022 i la primera de maig 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 d'abril i la primera quinzena de maig, 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 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 d'**1 95 trasllats**, i dins d'ella, els servicis que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 95 trasllats, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 65 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 29, la delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2, la delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 2, la delegació de Benestar Animal 1 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 1.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **98 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 75 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 23.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **67 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 d'**Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **6 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat amb 4 i la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 2.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació d'Espai Públic amb 5 peticions, i la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 2.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana**, amb **1 peticions d'informe**, 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:

- Gestió Sostenible de Residus Urbans (ha contestat 0 de 2 sol·licituds).
- Activitats (ha contestat 1 de 3 sol·licituds).
- Ocupació de Domini Públic (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- O.A. Fundació Parcs i Jardins (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Benestar Social i Integració (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Descentralització i Participació Ciutadana (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).

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

Gestió d'Emissions i Recaptació / Gestió tributària específica- Activitat / Patrimoni Històric i Artístic / Central del Procediment Sancionador / Personal / Patrimoni / Policia Local.



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:

- **Via pública reparació de deficiències (207)**
- **Servicis prestats en via pública (148)**
- **Servicis de jardineria (145)**
- **Servicis de neteja en via pública (139)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (84)**
- **Senyalització viària (79)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (75)**

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

- **Sot en calçada (105).**
- **Parcs i Jardins deficiències (103).**
- **Major actuació per part de la Policia Local (96).**
- **Deficient neteja en la via pública (46).**
- **Clavegueram (43).**
- **Poda d'arbres (42).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (37).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (35).**
- **Enllumenat (31).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al període anterior l'augment en les peticions de Poda d'arbres (augment del 91%), Clavegueram (augment del 65%) i Parcs i Jardins deficiències (augment del 45%).



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 94 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 78 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 73 peticions.**
- **Patraix amb 69 peticions.**
- **L'Olivereta amb 68 peticions.**
- **La Saïdia amb 67 peticions.**
- **L'Eixample amb 67 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:

- **Patraix (Patraix) amb 47 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 46 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 40 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) amb 40 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 35 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 30 peticions.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) amb 30 peticions.**

12. GRAELLA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

Gener	942
Febrer	1.043
Març	1.208
Abril	1.052

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

S'adjunta Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període del 16/04/2022 al 15/05/2022.



Fechas: 16/04/2022 - 15/05/2022

	MES 4	MES 5	TOTAL
Registradas por:			
APP	356	447	803
WEB	952	1.198	2.150

Dirigidas a:			
Ser. Jardineria - Desde APP	73	76	149
Ser. Jardineria - Res.APP	36	33	69
Ser. Jardineria - Desde Web	35	91	126
Ser. Jardineria - Res.Web	17	54	71
Ser. Movilidad - Desde APP	19	18	37
Ser. Movilidad - Res.APP	6	8	14
Ser. Movilidad - Desde Web	9	21	30
Ser. Movilidad - Res.Web	4	6	10
Ser. Sanidad - Desde APP	13	10	23
Ser. Sanidad - Res.APP	13	10	23
Ser. Sanidad - Desde Web	8	34	42
Ser. Sanidad - Res.Web	8	33	41
Ser. Alumbrado - Desde APP	47	57	104
Ser. Alumbrado - Res.APP	44	54	98
Ser. Alumbrado - Desde Web	38	79	117
Ser. Alumbrado - Res.Web	34	76	110
Ser. Limpieza - Desde APP	56	96	152
Ser. Limpieza - Res.APP	51	80	131
Ser. Limpieza - Desde Web	857	959	1.816
Ser. Limpieza - Res.Web	816	915	1.731
Por email - Desde APP	147	187	334
Por email - Desde Web	5	14	19
Teléfono 010 - Desde APP	1	3	4
Teléfono 010 - Res.APP	-	-	-
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-
Otros - Res.APP	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-
Otros - Res.Web	-	-	-

Tipos			
Recogida de enseres - Desde Web	836	899	1.735
Recogida de enseres - Res.Web	798	873	1.671

Total	1.308	1.645	2.953
Resueltas	1.029	1.269	2.298



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/04/2022 al 15/05/2022

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	103	133	-22,56%
Suggeriment	1.034	925	11,78%
Síndic	30	112	-73,21%
Defensor	7	14	-50,00%
Altres	7	2	250,00%
Total:	1.181	1.186	-0,4%

Desglose Síndic/Defensor

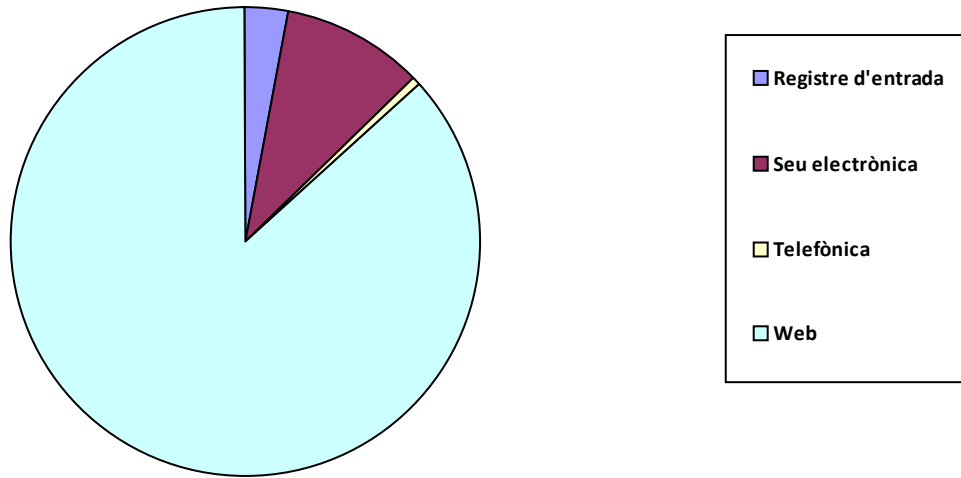
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	10	25	-60,00%
Recomanació/Suggeriment	5	27	-81,48%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	15	60	-75,00%
Defensor			
Inici	4	4	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	10	-70,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	35	18	94,44%
Seu electrònica	115	243	-52,67%
Telefònica	8	5	60,00%
Web	1.023	920	11,20%
Total:	1.181	1.186	-,4%



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Abril	520
Maig	661

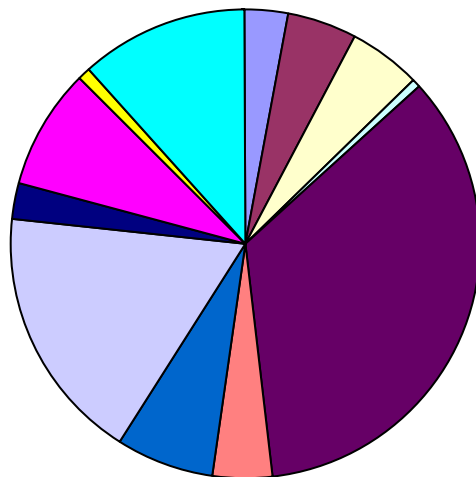
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Abril	273	254	19	15 (78,9%)
Maig	309	289	20	14 (70,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	18	15	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	27	21	6	5 (83,3%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	29	23	6	6 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	4	4	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	201	195	6	3 (50,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	38	34	4	4 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	105	98	7	3 (42,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	49	44	5	3 (60,0%)
PLE	4	4	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA	68	67	1	1 (100,0%)
Total d'Enviaments	582	543	39	29 (74,4%)

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 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
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	4	4	0	0 (-)
HISENDA	14	11	3	3 (100,0%)

**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

SALUT I CONSUM RESPONSABLE	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	20	16	4	3 (75,0%)

DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	22	17	5	5 (100,0%)

DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON

COMERÇ	4	4	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC

BENESTAR ANIMAL	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	29	29	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	67	65	2	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	99	95	4	3 (75,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	1	0	0 (-)

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	8	7	1	1 (100,0%)

GESTIÓ DE RECURSOS

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	22	22	0	0 (-)

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC	28	23	5	2 (40,0%)
--------------------	----	----	---	-----------



MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	77	75	2	1 (50,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	36	35	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	7	6	1	0 (0,0%)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	3	2	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	1	2	2 (100,0%)
PLE				
PLE	4	4	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	68	67	1	1 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	3	3	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	0	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	18	15	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	20	16	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	27	21	6	5 (83,3%)



DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA

OBRES D'INFRAESTRUCTURA 1 1 0 0 (-)

MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES

COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI 6 5 1 1 (100,0%)

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA

DISCIPLINA URBANÍSTICA 3 2 1 1 (100,0%)

GESTIÓ URBANÍSTICA 1 1 0 0 (-)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ 14 10 4 4 (100,0%)

PROJECTES URBANS 4 4 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 29 23 6 6 (100,0%)

DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM

COMERÇ

COMERÇ I ABASTIMENT 4 4 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 4 4 0 0 (-)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ

BENESTAR ANIMAL

SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM 1 1 0 0 (-)

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS 2 2 0 0 (-)

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA 29 29 0 0 (-)

CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER

DEVESA-ALBUFERA 2 2 0 0 (-)

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ 67 65 2 0 (0,0%)

JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C

JARDINERIA SOSTENIBLE 95 93 2 2 (100,0%)

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR 4 2 2 1 (50,0%)

QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 201 195 6 3 (50,0%)

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

ACCIÓ CULTURAL



ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	3	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	5	4	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	22	22	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	34	4	4 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	17	14	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	10	8	2	1 (50,0%)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC	1	1	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	76	74	2	1 (50,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	105	98	7	3 (42,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				



SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	11	11	0	0 (-)
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	14	14	0	0 (-)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	36	35	1	0 (0,0%)
---------------------------------	----	----	---	----------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	7	6	1	0 (0,0%)
--	---	---	---	----------

SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA

SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	3	2	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	1	2	2 (100,0%)
------------------------------------	---	---	---	------------

Subtotal d'Àrea	49	44	5	3 (60,0%)
-----------------	----	----	---	-----------

PLE

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	4	4	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	4	4	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	68	67	1	1 (100,0%)
---------------------	----	----	---	------------

Subtotal d'Àrea	68	67	1	1 (100,0%)
-----------------	----	----	---	------------

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	1	0	0	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	0	0	1	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SANITAT I CONSUM	1	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	0	2	0	1

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT**

COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	3	1	0	0	0

ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	0	0	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	1	0	0	1

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ DE RECURSOS

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
PATRIMONI	1	0	0	0	0

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

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

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	0	0	0	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	0	1
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRA	0	0	1	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	2	0	0	0

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	1	0	0	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

Total d'Enviaments	14	7	8	0	10
--------------------	----	---	---	---	----

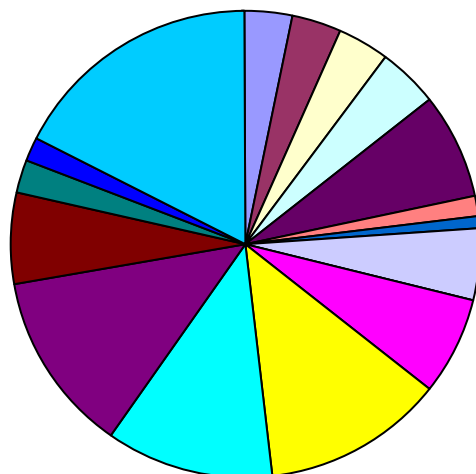
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	39	27	44,44%
Altres	39	21	85,71%
Atenció Personal Municipal	45	36	25,00%
Contaminació acústica	48	58	-17,24%
Covid-19	0	17	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	84	84	0,00%
Distint àmbit competencial	18	17	5,88%
Esdeveniments	8	3	166,67%
Organismes autònoms	59	43	37,21%
Política lingüística	2	5	-60,00%
Senyalització viària	79	68	16,18%
Servicis de jardineria	145	134	8,21%
Servicis de neteja en la via pública	139	187	-25,67%
Servicis prestats en via pública	148	156	-5,13%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	75	120	-37,50%
Tramitació administrativa	28	70	-60,00%
Tributació municipal i sancions	18	16	12,50%
Via pública reparació de deficiències	207	124	66,94%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	26
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	12

Altres

Altres	30
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	9

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	7
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	1
Informació i Registre	4
Padró	25

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	19
Botellot	3
Entre particulars veïnals	5
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	2
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	5
Trànsit de vehicles	8

Discrepàncies amb actuacions municipals

Antenes	1
Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	7
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	37



Disconformitat amb projectes urbanístics	11
Horaris atenció al públic	2
Museus incidències	1
Obres municipals	6
Obres no municipals	1
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	5
Subvencions o ajudes	2
Xec Escolar	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	17
Civil o penal	1

Esdeveniments

Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
Falles	2

Organismes autònoms

AUMSA	1
EMT-incidències	10
Fundació Esportiva Municipal	18
Marina Reial	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	27
Palau de la Música i Congressos	1

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	17
-------------------------------	----



Carril bici	9
Estacions Valenbisi	2
Semàfors	4
Senyalització horitzontal	21
Senyalització vertical	22
Zona blava	3
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	103
Poda d'arbres	42

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	2
Contenidors canvi ubicació	22
Contenidors deficient estat	14
Deficient neteja en la via pública	46
Excrements animals domèstics	4
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	24
Suggeriments per a la neteja en la via pública	21
Vehicles abandonats	4

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	9
Gorretes	4
Indigents	11
Major actuació per part de Policia Local	96
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	26
Platges incidències	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	16
Demanda de parcs i jardins	6



Desperfectes en patrimoni històric	5
Lavabos públics	1
Pàgina web	1
Seu electrònica	1
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	8
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	35
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	15
Tardança en resolució d'expedients	13

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	3
Multes	3
Tributs IAE	2
Tributs IBI	8
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	43
Clot en calçada	105
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	20
Enllumenat	31
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	73	80	-8,75%
02. L'Eixample	67	42	59,52%
03. Extramurs	94	85	10,59%
04. Campanar	59	41	43,90%
05. La Saïdia	67	58	15,52%
06. El Pla del Real	40	38	5,26%
07. L'Olivereta	68	71	-4,23%
08. Patraix	69	65	6,15%
09. Jesús	45	51	-11,76%
10. Quatre Carreres	63	65	-3,08%
11. Poblat Marítims	78	75	4,00%
12. Camins al Grau	41	52	-21,15%
13. Algirós	39	41	-4,88%
14. Benimaclet	28	38	-26,32%
15. Rascanya	28	43	-34,88%
16. Benicalap	56	24	133,33%
17. Pobles del Nord	16	11	45,45%
18. Pobles de l'Oest	14	13	7,69%
19. Pobles del Sud	30	14	114,29%
En Dependències Municipals	38	100	-62,00%
No hi consta districte	168	179	-6,15%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	11
1.2. La Xerea	11
1.3. El Carme	14



1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	13
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	35
2.2. El Pla del Remei	17
2.3. Gran Via	15
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	12
3.3. La Petxina	25
3.4. Arrancapins	46
04. Campanar	
4.1. Campanar	7
4.2. Les Tendetes	14
4.3. El Calvari	12
4.4. Sant Pau	26
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	29
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	24
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	30
7.2. Soternes	1



7.3. Tres Forques	30
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	47
8.2. Sant Isidre	10
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	11
9.5. Camí Real	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	11
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	28
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	11
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	8
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	40
11.3. La Malva-rosa	16
11.4. Beteró	11
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12
12.2. Albors	6



12.3. La Creu del Grau	10
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	14
13.3. L'Amistat	9
13.4. La Bega Baixa	12
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	22
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	7
15.2. Torrefiel	16
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	40
16.2. Ciutat Fallera	16
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	10
17.6. Massarrojos	5
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	8
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	13



19.5. El Palmar	1
19.7. La Torre	6
19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	38
No hi consta districte	
No hi consta barri	168