



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE FEBRER AL 15 DE MARÇ 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 febrer al 15 de març 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 febrer al 15 de març de 2022**, s'han rebut un total de **1.078 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/02/2021 a 15/03/2021).

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.

Es produeix un augment del nombre de queixes i una disminució del nombre de suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic de Greuges disminueix considerablement. El nombre de queixes iniciades davant el Defensor del Poble descendeix moderadament.

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 (16/02/2021 a 15/03/2021).

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 el descens de les instàncies rebudes a través de la Seu electrònica i 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 de febrer de 2022 i la primera de març 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 febrer i la primera quinzena de març, 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 tabla 5 ofereix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servei 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 Servei 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 **91 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 92 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat que ha rebut 78 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 13 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 5, la Delegació de Cementeris i Servicis Funeraris ha rebut 2 trasllats i finalment la Delegació de Benestar Animal ha rebut 1 trasllat.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **128 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 105 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 23.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **98 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 Servici gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea d'**Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat amb 3, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 2, la Delegació de Cementeris i Servicis Funeraris amb 2, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire amb 1 i finalment la Delegació Benestar Animal amb 1.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació d'Espai Públic amb 7 peticions, i la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 2.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana**, amb **4 peticions d'informe**, sent 3 de la Delegació de Policia Local i 1 de la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis.

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 relacionats a continuació:

- Benestar Social i Integració (ha contestat 11 de 12 sol·licituds)
- Coordinació d'Obres en Via Pública i Manteniment d'Infraestructures (ha contestat 0 d'1 sol·licitud)
- Planejament (1 de 2 sol·licituds)
- Cementeris i Servicis Funeraris (1 de 2 sol·licituds)
- Jardineria Sostenible (2 de 3 sol·licituds)
- Patrimoni Històric i Artístic (2 de 3 sol·licituds)
- Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics (1 de 3 sol·licituds)
- Activitats (4 de 6 sol·licituds)
- Ocupació del Domini Públic Municipal (0 d'1 sol·licitud)
- Societat de la Informació (1 de 2 sol·licituds)



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

Igualtat i Polítiques Inclusives / Sanitat i Consum / Disciplina Urbanística / Gestió de Centre Històric / Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Descentralització i Participació Ciutadana / Transparència i Govern Obert / Departament de Bombers, Prevenció d'Incendis.

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:

- **Via pública reparació de deficiències (143)**
- **Servicis prestats en via pública (143)**
- **Servicis de neteja en via pública (123)**
- **Senyalització viària (123)**
- **Servicis de jardineria (105)**

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 (105)**
- Parcs i jardins deficiències (67)**
- Sot en calçada (52)**
- Falles (42)**
- Deficient neteja en la via pública (40)**
- **Poda d'arbres (38)**
- **Clavegueram (34)**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (34)**
- **Senyalització horitzontal (33)**

En aquest punt, els subtemes coincideixen pràcticament respecte al període anterior.



10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- **Quatre Carreres amb 102 peticions.**
- **Extramurs amb 82 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 76 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 71 peticions.**
- **La Saïdia amb 63 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 36 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 35 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 34 peticions.**
- **El Grau (Poblats Marítims) amb 31 peticions.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 30 peticions.**
- **Mestalla (Pla del Real) amb 27 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

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 16/02/2022 al 15/03/2022.



Fechas: 16/02/2022 - 15/03/2022

	MES 2	MES 3	TOTAL
Registradas por:			
APP	326	320	647
WEB	607	812	1.419

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	46	47	93
Ser. Jardineria - Desde Web	18	34	52
Ser. Movilidad - Desde APP	13	15	28
Ser. Movilidad - Desde Web	6	7	13
Ser. Sanidad - Desde APP	7	1	8
Ser. Sanidad - Desde Web	5	6	11
Ser. Alumbrado - Desde APP	29	43	72
Ser. Alumbrado - Desde Web	20	26	46
Ser. Limpieza - Desde APP	76	72	148
Ser. Limpieza - Desde Web	557	732	1.289
Por email - Desde APP	146	142	288
Por email - Desde Web	1	7	8
Teléfono 010 - Desde APP	9	-	10
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-

Tipos			
Recogida de enseres - Desde APP	-	-	-
Recogida de enseres - Desde Web	527	692	1.219

Total	933	1.132	2.066
--------------	------------	--------------	--------------



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/02/2022 al 15/03/2022

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	94	72	30,56%
Suggeriment	932	1.163	-19,86%
Síndic	45	106	-57,55%
Defensor	5	8	-37,50%
Altres	2	5	-60,00%
Total:	1.078	1.354	-20,4%

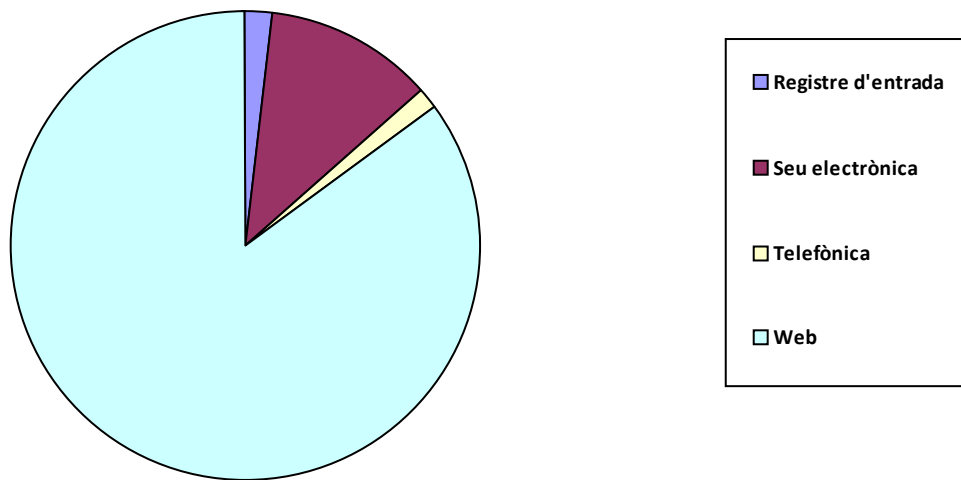
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	17	25	-32,00%
Recomanació/Suggeriment	10	17	-41,18%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	18	64	-71,88%
Defensor			
Inici	0	3	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	5	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	21	17	23,53%
Seu electrònica	125	175	-28,57%
Telefònica	15	14	7,14%
Web	917	1.148	-20,12%
Total:	1.078	1.354	-20,4%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Febrer	472
Març	606

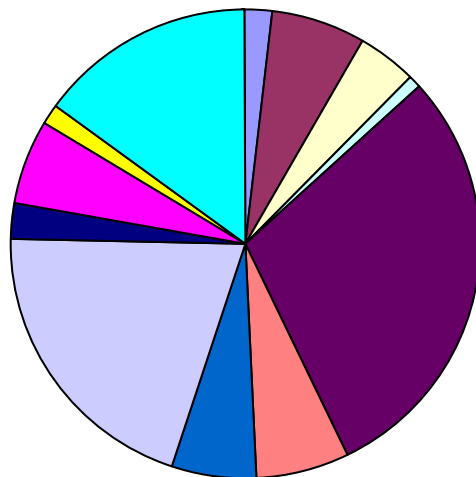
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Febrer	299	275	24	18 (75,0%)
Març	380	336	44	38 (86,4%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	14	14	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	43	29	14	13 (92,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	28	17	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	5	5	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	200	191	9	7 (77,8%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	43	39	4	3 (75,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	41	35	6	4 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	137	128	9	6 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	17	16	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	40	35	5	4 (80,0%)
PLE	9	4	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	102	98	4	4 (100,0%)
Total d'Enviaments	679	611	68	56 (82,4%)

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	8	8	0	0 (-)
HISENDA	5	5	0	0 (-)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	4	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	34	22	12	11 (91,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	6	5	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	8	10	9 (90,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	3	3	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
BENESTAR ANIMAL	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	4	2	2	1 (50,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	94	92	2	2 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	81	78	3	2 (66,7%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	32	32	0	0 (-)
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS	1	0	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	8	5	3	2 (66,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	5	5	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	6	3	3	3 (100,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	26	23	3	1 (33,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	30	23	7	4 (57,1%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	107	105	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	17	16	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	32	30	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	4	3	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	4	2	2	2 (100,0%)
PLE				
PLE	9	4	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	101	98	3	3 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	0	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	8	8	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	2	2	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	14	14	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	4	0	0 (-)



IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	34	22	12	11 (91,7%)
Subtotal d'Àrea	43	29	14	13 (92,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	6	5	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	5	2	3	3 (100,0%)
PLANEJAMENT	2	0	2	1 (50,0%)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	28	17	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	3	3	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	5	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
BENESTAR ANIMAL				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	4	2	2	1 (50,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	13	13	0	0 (-)



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	94	92	2	2 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	78	75	3	2 (66,7%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	3	3	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	200	191	9	7 (77,8%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	31	31	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	1	0	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	7	4	3	2 (66,7%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	43	39	4	3 (75,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	6	3	3	3 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	26	23	3	1 (33,3%)



	Subtotal d'Àrea	41	35	6	4 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	20	14	6	4 (66,7%)	
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	8	1	0 (0,0%)	
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC	1	1	0	0 (-)	
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR					
MOBILITAT SOSTENIBLE	106	104	2	2 (100,0%)	
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	137	128	9	6 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					
AUMSA	2	1	1	1 (100,0%)	
EMT-Incidències	14	14	0	0 (-)	
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	17	16	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA					
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	32	30	2	1 (50,0%)	
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	3	1	1 (100,0%)	
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT					
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	2	1	1 (100,0%)	
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	1	1 (100,0%)	
	Subtotal d'Àrea	40	35	5	4 (80,0%)
PLE					
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	9	4	5	5 (100,0%)	
	Subtotal d'Àrea	9	4	5	5 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL					
POLICIA LOCAL	101	98	3	3 (100,0%)	
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS					
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)	



Subtotal d'Àrea 102 98 4 4 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	1	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	8	2	1	0	1
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	0	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	3	0	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	1
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	2	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	0	0	1	0	0
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	0	0	1	0	1
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	0	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	1	0	1
GESTIÓ DE RECURSOS					
PERSONAL	1	2	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	1	3	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	2	0	0

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

AUMSA	1	0	0	0	0
-------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	0	1	0	1
---------------------------------	---	---	---	---	---

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
-----------------------------------------	---	---	---	---	---

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN O	1	0	0	0	0
---------------------------------------	---	---	---	---	---

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	0	0	0
------------------------------------	---	---	---	---	---

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	1	1	0	0
-----------------------------------------	---	---	---	---	---

PROTECCIÓ CIUTADANA

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

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0
----------------------------------------	---	---	---	---	---

Total d'Enviaments	35	9	12	0	12
--------------------	----	---	----	---	----

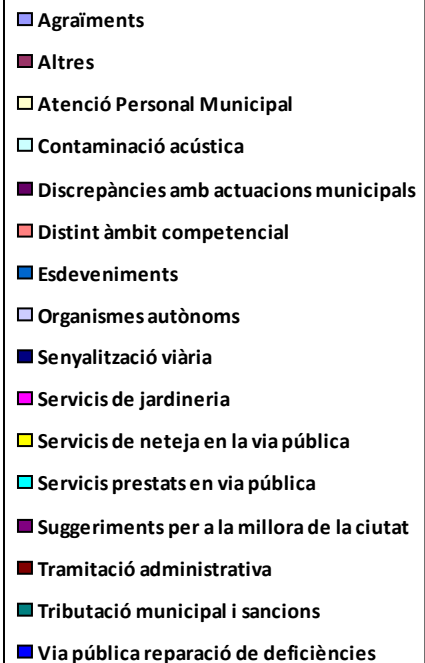
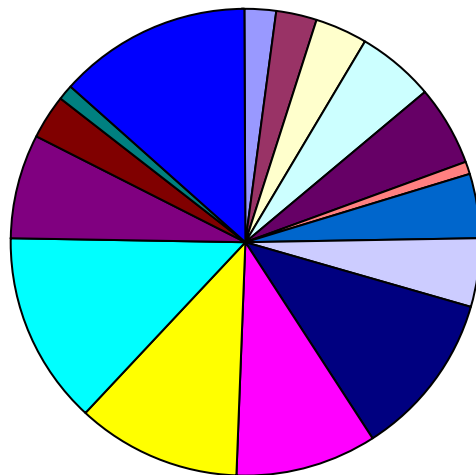
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	25	24	4,17%
Altres	30	43	-30,23%
Atenció Personal Municipal	39	99	-60,61%
Contaminació acústica	55	33	66,67%
Covid-19	0	43	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	60	163	-63,19%
Distint àmbit competencial	11	18	-38,89%
Esdeveniments	46	7	557,14%
Organismes autònoms	52	59	-11,86%
Política lingüística	0	4	-100,00%
Senyalització viària	123	93	32,26%
Servicis de jardineria	105	82	28,05%
Servicis de neteja en la via pública	123	188	-34,57%
Servicis prestats en via pública	143	146	-2,05%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	77	108	-28,70%
Tramitació administrativa	34	109	-68,81%
Tributació municipal i sancions	12	24	-50,00%
Via pública reparació de deficiències	143	111	28,83%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	22
Personal municipal	3

Altres

Altres	27
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

Altres	2
Atenció personal de Servicis Socials	5
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	3
Museus	1
Padró	21

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	25
Avions	3
Botellot	4
Casals fallers	6
Entre particulars veïnals	4
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	5
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	6

Discrepàncies amb actuacions municipals

Compliment d'ordenances	4
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	34
Disconformitat amb projectes urbanístics	3



Horaris atenció al públic	1
Museus incidències	2
Obres municipals	2
Obres no municipals	1
Oposicions	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	7
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	11
----------------------------------------	----

Esdeveniments

Carreres populars	1
Concerts	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	42

Organismes autònoms

AUMSA	1
EMT-incidències	16
Fundació Esportiva Municipal	14
Marina Reial	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	19

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	24
Carril bici	14
Estacions Valenbisi	3
Semàfors	13
Senyalització horitzontal	33
Senyalització vertical	29
Zona blava	7

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	67
------------------------------------	----



Poda d'arbres	38
---------------------	----

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	8
------------------------------------------------	---

Contenidors canvi ubicació	29
----------------------------------	----

Contenidors deficient estat	11
-----------------------------------	----

Deficient neteja en la via pública	40
------------------------------------------	----

Excrements animals domèstics	7
------------------------------------	---

Reciclatge de residus	1
-----------------------------	---

Solars i edificis en deficient estat de neteja	13
------------------------------------------------------	----

Suggeriments per a la neteja en la via pública	7
------------------------------------------------------	---

Vehicles abandonats	7
---------------------------	---

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	8
----------------------------------------	---

Gorretes	4
----------------	---

Indigents	11
-----------------	----

Major actuació per part de Policia Local	105
------------------------------------------------	-----

Plagues	14
---------------	----

Platges incidències	1
---------------------------	---

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	11
-----------------------------	----

Ciclistes molèsties	4
---------------------------	---

Demanda de parcs i jardins	5
----------------------------------	---

Desperfectes en patrimoni històric	5
------------------------------------------	---

Lavabos públics	5
-----------------------	---

Pàgina web	5
------------------	---

Seu electrònica	4
-----------------------	---

Suggeriments concerts teatres falles etc	1
------------------------------------------------	---

Suggeriments indeterminats	2
----------------------------------	---

Suggeriments per a la millora de la circulació	11
------------------------------------------------------	----

Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	24
--------------------------------------------------------------	----

Tramitació administrativa



Tardança en actuació municipal 19

Tardança en resolució d'expedients 15

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit 1

Infraccions urbanístiques 1

Multes 7

Tributs IBI 3

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 34

Clot en calçada 52

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 19

Enllumenat 25

Supressió de barreres arquitectòniques 13



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	76	96	-20,83%
02. L'Eixample	43	59	-27,12%
03. Extramurs	82	101	-18,81%
04. Campanar	43	31	38,71%
05. La Saïdia	63	46	36,96%
06. El Pla del Real	43	58	-25,86%
07. L'Olivereta	53	74	-28,38%
08. Patraix	59	58	1,72%
09. Jesús	36	48	-25,00%
10. Quatre Carreres	102	64	59,38%
11. Poblat Marítims	71	55	29,09%
12. Camins al Grau	44	55	-20,00%
13. Algirós	41	37	10,81%
14. Benimaclet	30	34	-11,76%
15. Rascanya	39	38	2,63%
16. Benicalap	26	47	-44,68%
17. Pobles del Nord	12	8	50,00%
18. Pobles de l'Oest	12	9	33,33%
19. Pobles del Sud	21	16	31,25%
En Dependències Municipals	33	127	-74,02%
No hi consta districte	149	293	-49,15%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	14



1.4. El Pilar	15
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	21
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	14
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	25
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	13
4.2. Les Tendetes	9
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	8
5.2. Morvedre	19
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	14
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	27
6.3. Jaume Roig	3
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	24
7.2. Soternes	9



7.3. Tres Forques	18
7.4. La Font Santa	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	36
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	5
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	7
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	30
10.2. En Corts	24
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	31
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	17
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	11
12.3. La Creu del Grau	5



12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	19
13.3. L'Amistat	13
13.4. La Bega Baixa	6
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	12
15. Rascanya	
15.1. Orriols	17
15.2. Torrefiel	12
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.2. Poble Nou	5
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	3
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	4



19.4. El Saler	3
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	5
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	33
No hi consta districte	
No hi consta barri	149