



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MARÇ AL 15 D'ABRIL 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 març al 15 d'abril 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 març al 15 d'abril de 2022**, s'han rebut un total de **1. 134 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/03/2021 a 15/04/2021).

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 suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. 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 entrada 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 la persona interessada 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 (16/03/2021 a 15/04/2021).

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 de març de 2022 i la primera d'abril 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 març i la primera quinzena d'abril, 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 de **202 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 106 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat que ha rebut 69 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 23 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 4.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **109 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 82 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 27.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **73 trasllats**, sent quasi tots ells de la Delegació de Policia Local 72 trasllats i 1 trasllat de Protecció Civil.

-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 **12 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 7, la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat amb 3, la Delegació del Cicle Integral de l'Aigua amb 1 i la Delegació de qualitat Acústica i de l'Aire també amb 1.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **13 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 6.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana**, amb **11 peticions d'informe**, totes elles de la Delegació de Policia Local.

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Policia Local (ha contestat 5 d'11 sol·licituds).
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- Cultura Festiva (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Activitats (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 4 de 5 sol·licituds).
- Societat de la Informació (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 / Innovació / Formació i Ocupació / Disciplina Urbanística / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cicle Integral de l'Aigua / Esports / Organisme Autònom Fundació Esportiva / Central del Procediment Sancionador.



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 (197)**
- **Servicis de neteja en via pública (143)**
- **Servicis prestats en via pública (136)**
- **Senyalització viària (93)**
- **Servicis de jardineria (93)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (90)**

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 (95).**
- **Sot en calçada (80).**
- **Parcs i Jardins deficiències (71).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (56).**
- **Enllumenat (52).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (40).**
- **Contenidors canvie d'ubicació (39).**
- **Deficient neteja en la via pública (37).**
- **Padró (31).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al període anterior l'augment en les peticions d'Enllumenat que creix més d'un 100% i Sots en calçada que creix més d'un 50%. També pateixen un augment considerable les Suggeriments per a la millora de la ciutat, Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis i Padró.



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 95 peticions.**
- **Extramurs amb 75 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 75 peticions.**
- **Patraix amb 66 peticions.**
- **L'Eixample amb 61 peticions.**

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georreferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- **Russafa (L'Eixample) amb 45 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 41 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 33 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 33 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) 30 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 29 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) amb 26 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

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 16/03/2022 al 15/04/2022.



Fechas: 16/03/2022 - 15/04/2022

	MES 3	MES 4	TOTAL
Registradas por:			
APP	393	298	692
WEB	865	827	1.692

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	38	34	72
Ser. Jardineria - Desde Web	43	50	93
Ser. Movilidad - Desde APP	22	22	44
Ser. Movilidad - Desde Web	14	6	20
Ser. Sanidad - Desde APP	2	7	9
Ser. Sanidad - Desde Web	12	4	16
Ser. Alumbrado - Desde APP	81	36	117
Ser. Alumbrado - Desde Web	77	55	132
Ser. Limpieza - Desde APP	90	59	149
Ser. Limpieza - Desde Web	716	708	1.424
Por email - Desde APP	159	137	296
Por email - Desde Web	3	4	7
Teléfono 010 - Desde APP	1	3	5
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-
Otros - Desde Web	-	-	-

Tipos			
Recogida de enseres - Desde APP	1	-	1
Recogida de enseres - Desde Web	678	667	1.345

Total	1.258	1.125	2.384
--------------	--------------	--------------	--------------



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/03/2022 al 15/04/2022

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	114	108	5,56%
Suggeriment	967	810	19,38%
Síndic	46	83	-44,58%
Defensor	6	6	0,00%
Altres	1	0	-
Total:	1.134	1.007	12,6%

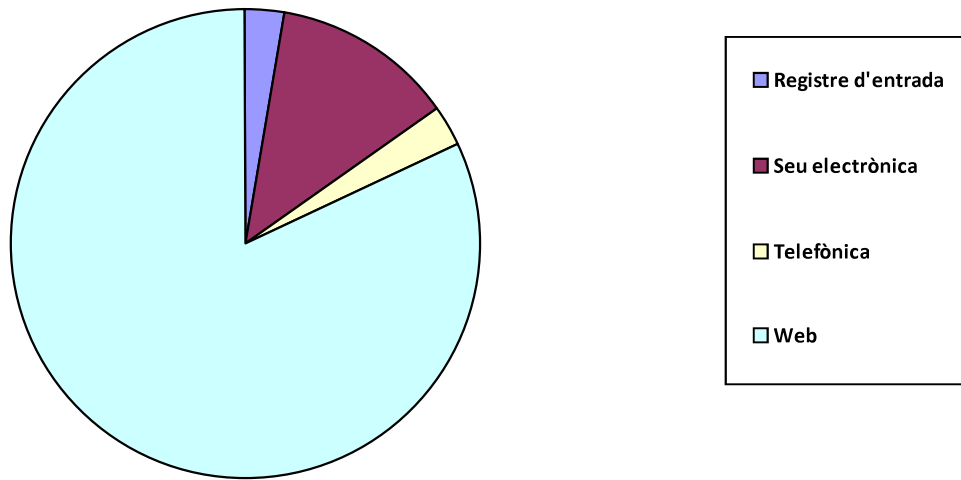
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	13	21	-38,10%
Recomanació/Suggeriment	7	12	-41,67%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	26	50	-48,00%
Defensor			
Inici	2	2	0,00%
Recomanació/Suggeriment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	4	-25,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	31	10	210,00%
Seu electrònica	141	192	-26,56%
Telefònica	34	0	#jDiv/0!
Web	928	805	15,28%
Total:	1.134	1.007	12,6%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Març	602
Abril	532

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

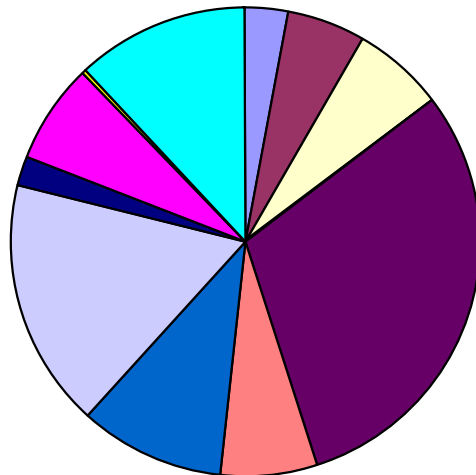
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Març	394	366	28	25 (89,3%)
Abril	315	272	43	34 (79,1%)



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	21	17	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	39	32	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	44	34	10	9 (90,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	1	0	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	214	202	12	12 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	47	40	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS	71	68	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	122	109	13	11 (84,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	48	46	2	1 (50,0%)
PLE	3	2	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	84	73	11	5 (45,5%)
Total d'Enviaments	709	638	71	59 (83,1%)

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	11	9	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	2	2	0	0 (-)



HISENDA	6	5	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	2	1	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	4	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	6	6	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	29	22	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	6	4	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	36	28	8	7 (87,5%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	24	23	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	113	106	7	7 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	72	69	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	5	4	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	28	26	2	1 (50,0%)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	10	9	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	8	7	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	50	49	1	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				



ESPAI PÚBLIC	34	27	7	6 (85,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	88	82	6	5 (83,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	43	42	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	5	4	1	1 (100,0%)
PLE				
PLE	3	2	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	83	72	11	5 (45,5%)
PROTECCIÓ CIVIL	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	11	9	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA	2	2	0	0 (-)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	21	17	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	4	4	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
ADDICCIONS	2	2	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	4	4	0	0 (-)



SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	29	22	7	7 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	39	32	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	6	4	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	25	19	6	5 (83,3%)
PLANEJAMENT	3	3	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	44	34	10	9 (90,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	24	23	1	1 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	113	106	7	7 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	70	68	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	2	1	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	214	202	12	12 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				



ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	28	26	2	1 (50,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	1	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	47	40	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	9	8	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	8	7	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	50	49	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	71	68	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	25	19	6	5 (83,3%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	8	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	83	78	5	4 (80,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	122	109	13	11 (84,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				

**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

EMT-Incidències	15	15	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	15	15	0	0 (-)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	43	42	1	0 (0,0%)
---------------------------------	----	----	---	----------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	48	46	2	1 (50,0%)

PLE**PLE**

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA**POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL	83	72	11	5 (45,5%)
---------------------	----	----	----	-----------

PROTECCIÓ CIVIL

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	84	73	11	5 (45,5%)

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
ALCALDIA					
GABINET D'ALCALDIA	1	1	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
INNOVACIÓ	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	1	2	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	0	0	1	0	0



LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	2	1	0	1
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	4	2	1	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	0	1	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	0	0	1	0	1
ESPORTS	1	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	2	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	4	0	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	1	2	0	1
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFR	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	0	0	0	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	1	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	0	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	0	1	4	0	6
Total d'Enviaments	27	14	18	0	12

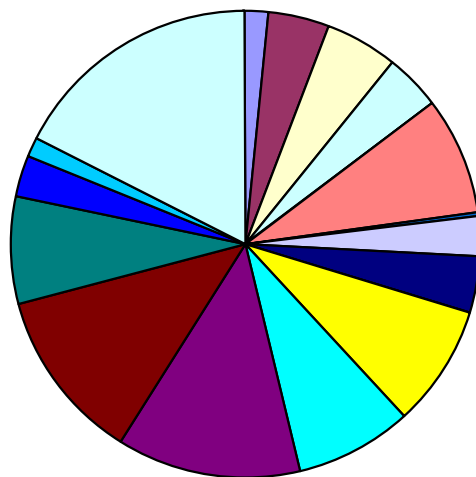
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	20	17	17,65%
Altres	47	15	213,33%
Atenció Personal Municipal	55	30	83,33%
Contaminació acústica	45	43	4,65%
Covid-19	1	17	-94,12%
Discrepàncies amb actuacions municipals	90	87	3,45%
Distint àmbit competencial	3	8	-62,50%
Esdeveniments	31	6	416,67%
Organismes autònoms	45	35	28,57%
Política lingüística	1	4	-75,00%
Senyalització viària	93	61	52,46%
Servicis de jardineria	93	99	-6,06%
Servicis de neteja en la via pública	143	160	-10,63%
Servicis prestats en via pública	136	123	10,57%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	85	134	-36,57%
Tramitació administrativa	33	56	-41,07%
Tributació municipal i sancions	16	19	-15,79%
Via pública reparació de deficiències	197	93	111,83%

Distribució temàtica



■	Agraïments
■	Altres
■	Atenció Personal Municipal
■	Contaminació acústica
■	Covid-19
■	Discrepàncies amb actuacions municipals
■	Distint àmbit competencial
■	Esdeveniments
■	Organismes autònoms
■	Política lingüística
■	Senyalització viària
■	Servicis de jardineria
■	Servicis de neteja en la via pública
■	Servicis prestats en via pública
■	Suggeriments per a la millora de la ciutat
■	Tramitació administrativa
■	Tributació municipal i sancions
■	Via pública reparació de deficiències



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	19
Personal municipal	1

Altres

Altres	40
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	7

Atenció Personal Municipal

Altres	3
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	6
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	8
Gestió tributària	1
Informació i Registre	5
Padró	31

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	20
Botellot	2
Casals fallers	7
Entre particulars veïnals	3
Molèsties servicis de neteja	8
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	3

Covid-19

Covid-19	1
----------------	---

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	56



Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Horaris atenció al públic	2
Obres municipals	6
Obres no municipals	3
Ocupació - demandes	2
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	4
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	3
--	---

Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	29

Organismes autònoms

EMIVASA	1
EMT-incidències	20
Fundació Esportiva Municipal	7
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	15
Palau de la Música i Congressos	1
Universitat Popular	1

Política lingüística

Valencià	1
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	22
Carril bici	7
Estacions Valenbisi	3
Semàfors	20
Senyalització horitzontal	20
Senyalització vertical	18



Zona blava	2
------------------	---

Zona taronja	1
--------------------	---

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	71
------------------------------------	----

Poda d'arbres	22
---------------------	----

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	6
--	---

Contenidors canvi ubicació	39
----------------------------------	----

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

Deficient neteja en la via pública	37
--	----

Excrements animals domèstics	12
------------------------------------	----

Reciclatge de residus	2
-----------------------------	---

Solars i edificis en deficient estat de neteja	20
--	----

Suggeriments per a la neteja en la via pública	9
--	---

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

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	9
--	---

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

Indigents	8
-----------------	---

Major actuació per part de Policia Local	95
--	----

Mesures contra excrements animals domèstics	6
---	---

Plagues	10
---------------	----

Platges incidències	3
---------------------------	---

Valenbisi	1
-----------------	---

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	22
-----------------------------	----

Ciclistes molèsties	2
---------------------------	---

Desperfectes en patrimoni històric	4
--	---

Lavabos públics	2
-----------------------	---

Pàgina web	5
------------------	---

Suggeriments per a la millora de la circulació	10
--	----



Suggeriments per a la millora de la ciutat de València 40

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal 18

Tardança en resolució d'expedients 15

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit 2

Multes 10

Tributs IBI 3

Tributs IVTM 1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 26

Clot en calçada 80

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 18

Enllumenat 52

Fonts ornamentals 2

Supressió de barreres arquitectòniques 19



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	95	59	61,02%
02. L'Eixample	61	29	110,34%
03. Extramurs	75	81	-7,41%
04. Campanar	31	26	19,23%
05. La Saïdia	56	31	80,65%
06. El Pla del Real	47	51	-7,84%
07. L'Olivereta	56	34	64,71%
08. Patraix	66	74	-10,81%
09. Jesús	58	19	205,26%
10. Quatre Carreres	75	82	-8,54%
11. Poblat Marítims	59	60	-1,67%
12. Camins al Grau	54	40	35,00%
13. Algirós	35	36	-2,78%
14. Benimaclet	35	30	16,67%
15. Rascanya	28	26	7,69%
16. Benicalap	30	50	-40,00%
17. Pobles del Nord	6	12	-50,00%
18. Pobles de l'Oest	8	11	-27,27%
19. Pobles del Sud	16	26	-38,46%
En Dependències Municipals	45	80	-43,75%
No hi consta districte	198	150	32,00%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

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



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	22
1.6. Sant Francesc	10
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	45
2.2. El Pla del Remei	10
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	15
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	23
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	14
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	14
5.3. Trinitat	12
5.4. Tormos	14
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	15
6.2. Mestalla	19
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	33
7.2. Soternes	2



7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	41
8.2. Sant Isidre	11
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	14
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	11
10.2. En Corts	23
10.3. Malilla	30
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	10
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	26
11.3. La Malva-rosa	14
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	13
12.2. Albors	11



12.3. La Creu del Grau	13
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	15
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	6
13.3. L'Amistat	16
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	33
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	17
15.2. Torrefiel	9
15.3. Sant Llorenç	1
No hi consta barri	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.3. Carpesa	3
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4



19.3. Pinedo	6
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	45
No hi consta districte	
No hi consta barri	198