



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE GENER AL 15 DE FEBRER 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 gener al 15 de febrer de 2022

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. TAULA 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 Defensor del Poble.
- d) Escrits del Síndic de Greuges
- e) Altres. Tipus residual per si existiren instàncies indeterminades.

En el període **del 16 de gener al 15 de febrer de 2022**, s'han rebut un total de **1.059 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/01/2021 a 15/02/2021).

La **Taula 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 una disminució del nombre de queixes i una lleu disminució del nombre de suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El número de queixes iniciades davant el Síndic de Greuges disminueix considerablement, encara que les recomanacions es mantenen en termes similars. El nombre de queixes iniciades davant el Defensor del Poble descendeix moderadament.

2. TAULA 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, suggeriment, queixes del Defensor del Poble, 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 (16/01/2021 a 15/02/2021).

La **Taula 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'important descens de les trucades rebudes a través del telèfon (període post-COVID), així com una considerable disminució respecte a les rebudes a través de la Seu Electrònica.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

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

4. TAULA D'ENVIAMENTS TOTALS AIS SERVEIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.

Mostra el total dels enviaments als serveis durant la segona quinzena del mes de gener i la primera quinzena de febrer, 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. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La taula 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. TAULA 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 **183 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat que ha rebut 86 trasllats, la Delegació de



Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 80 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 13 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 4.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **144 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 125 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 19.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **101 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

-ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE PETICIONS D'INFORME (en aquest supòsit, s'exigeix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **16 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 8 peticions.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana**, amb **8 peticions d'informe**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

L'Àrea de **Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat amb 3, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire amb 3 i la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 2.

7. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVEIS.

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

- Educació (1 de 2 sol·licituds)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públ. (1 de 2)
- Activitats (3 de 5 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (4 de 5 sol·licituds)
- Policia Local (4 de 8 sol·licituds)

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

Vivenda / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Jardineria Sostenible / Organisme Autònom Fundació de Parcs i Jardins / Cultura Festiva / Patrimoni Històric i Artístic / Personal / EMT



8. TAULA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En aquesta taula 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) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

El major nombre de peticions, del període informat, es refereixen a:

- **Via pública reparació de deficiències (155)**
- **Serveis prestats en via pública (152)**
- **Serveis de neteja en via pública (144)**
- **Serveis de jardineria (119)**
- **Senyalització viària (113)**

9. TAULA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En aquesta taula 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 (106)**
- **Parcs i Jardins deficiències (75)**
- **Sot en calçada (66)**
- **Poda d'arbres (44)**
- **Deficient neteja en la via pública (44)**
- **Senyalització horitzontal (39)**
- **Enllumenat (35)**

En aquest punt és de destacar, respecte al període anterior, un notable augment en el nombre de peticions classificades en el subtema "Major actuació per part de la Policia Local" (Serveis prestats en via pública) que passen de 79 a 106. S'aprecia un augment en el subtema "Parcs i Jardins deficiències" (Serveis de Jardineria) que passen de 44 en el període anterior a 75. Es produeix així mateix un augment en el subtema "Sot en calçada" (Via Pública Reparació de deficiències) que passen de 43 en el període anterior a 66. Finalment assenyalar en aquest període un augment de "Senyalització Horitzontal" (Senyalització Viària) que passen de 26 en el període anterior a 39 en l'actual.



10. TAULA 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:

- **L'Olivereta amb 89 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 78 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 70 peticions.**
- **Patraix amb 69 peticions.**
- **Jesús amb 60 peticions.**

11. TAULA 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 a la ciutadania.

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

- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 38 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 37 peticions.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 33 peticions.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) amb 30 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 28 peticions.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 27 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.**

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

Gener..... 942



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/01/2022 al 15/02/2022

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	58	90	-35,56%
Suggeriment	946	1.023	-7,53%
Síndic	47	123	-61,79%
Defensor	6	9	-33,33%
Altres	2	2	0,00%
Total:	1.059	1.247	-15,1%

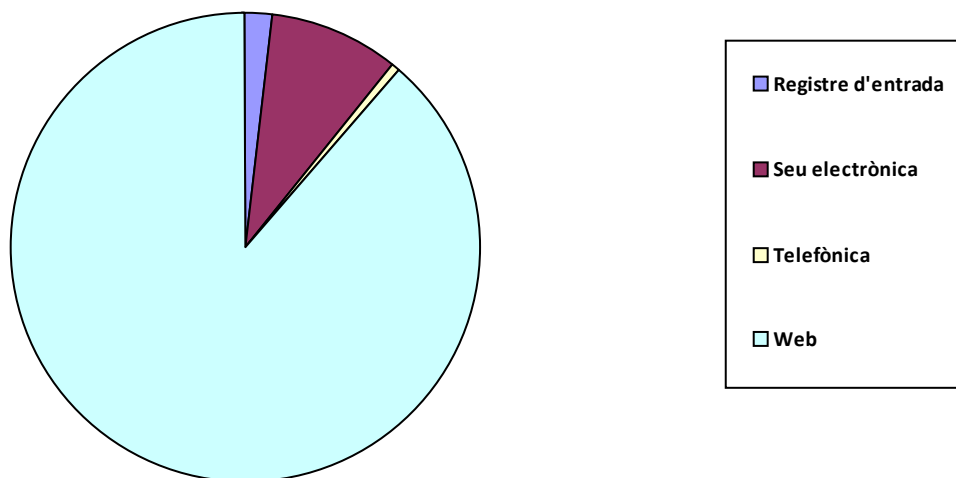
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	10	31	-67,74%
Recomanació/Suggeriment	15	16	-6,25%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	22	76	-71,05%
Defensor			
Inici	2	4	-50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	5	-20,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	20	14	42,86%
Seu electrònica	96	212	-54,72%
Telefònica	4	28	-85,71%
Web	939	993	-5,44%
Total:	1.059	1.247	-15,1%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Gener	488
Febrer	571

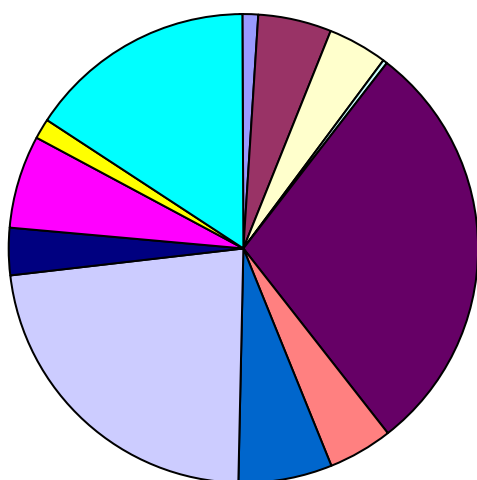
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	291	263	28	24 (85,7%)
Febrer	346	312	34	27 (79,4%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	7	6	1	0 (0,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	32	27	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	26	21	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	183	175	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	29	22	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS	41	40	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	144	128	16	13 (81,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	22	20	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	41	40	1	1 (100,0%)
PLE	8	1	7	6 (85,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	101	93	8	4 (50,0%)
Total d'Enviaments	637	575	62	51 (82,3%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA 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	1	1	0	0 (-)



COORDINACIÓ JURIDICA	1	1	0	0 (-)
HISENDA	5	4	1	0 (0,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	28	23	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
HABITATGE	1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	23	19	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	2	1	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	80	78	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	86	83	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	1	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	10	7	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	1	2	1 (50,0%)
ESPORTS	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	8	7	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	5	5	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	2	1	1	1 (100,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	29	29	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	19	11	8	6 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	125	117	8	7 (87,5%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	22	20	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	29	29	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	10	10	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
PLE				
PLE	8	1	7	6 (85,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	101	93	8	4 (50,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	0	1	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	7	6	1	0 (0,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)



ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	28	23	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	32	27	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	6	3	3	3 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	5	5	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	26	21	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	2	1	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
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	80	78	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	85	83	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	0	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	1	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	183	175	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	8	6	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	1	2	1 (50,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	22	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	5	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	2	1	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	29	29	0	0 (-)



	Subtotal d'Àrea	41	40	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS		10	5	5	3 (60,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL		9	6	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR					
MOBILITAT SOSTENIBLE		118	113	5	4 (80,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST		7	4	3	3 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	144	128	16	13 (81,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					
AUMSA		1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències		20	18	2	2 (100,0%)
EMTRE		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	22	20	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA					
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ		29	29	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA		10	10	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT					
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT		2	1	1	1 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	41	40	1	1 (100,0%)
PLE					
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES		8	1	7	6 (85,7%)
	Subtotal d'Àrea	8	1	7	6 (85,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL					
POLICIA LOCAL		101	93	8	4 (50,0%)
	Subtotal d'Àrea	101	93	8	4 (50,0%)

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 TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	0	0	0	0	1
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	4	0	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
VIVENDA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	1	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	0	0	1	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
COMERÇ I ABASTIMENT	0	1	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	0	0	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	3	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	2	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	0	1	0	0
EDUCACIÓ	1	0	0	0	1
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
PERSONAL	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	2	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	1	2	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	1	2	0	1
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFR	1	2	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	2	0	0	0	0



PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

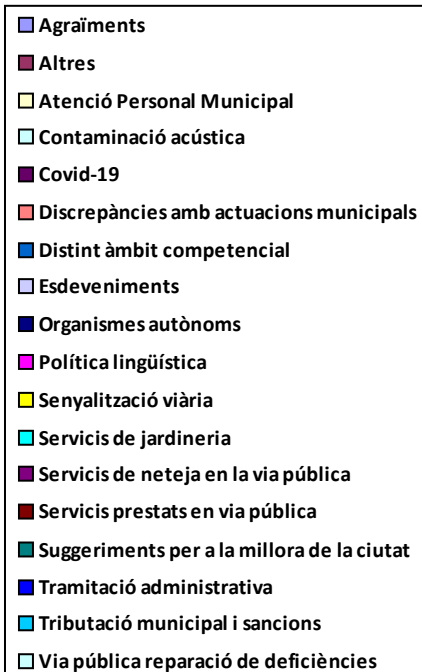
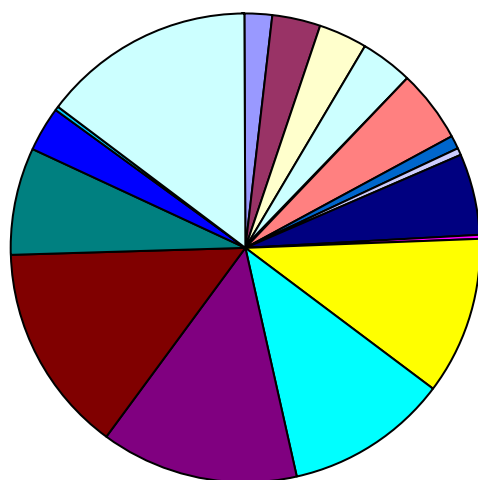
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	4	1	0	1
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	3	0	1	0	4
Total d'Enviaments	25	16	10	0	11

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	21	12	75,00%
Altres	34	20	70,00%
Atenció Personal Municipal	35	47	-25,53%
Contaminació acústica	38	64	-40,63%
Covid-19	2	75	-97,33%
Discrepàncies amb actuacions municipals	51	108	-52,78%
Distint àmbit competencial	10	20	-50,00%
Esdeveniments	5	1	400,00%
Organismes autònoms	59	80	-26,25%
Política lingüística	5	4	25,00%
Senyalització viària	113	89	26,97%
Servicis de jardineria	119	68	75,00%
Servicis de neteja en la via pública	144	178	-19,10%
Servicis prestats en via pública	152	148	2,70%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	79	92	-14,13%
Tramitació administrativa	33	108	-69,44%
Tributació municipal i sancions	4	19	-78,95%
Via pública reparació de deficiències	155	114	35,96%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	18
Personal municipal	3

Altres

Altres	32
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	2

Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	7
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Gestió tributària	2
Informació i Registre	7
Museus	1
Padró	12

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	25
Aire condicionat particulars	1
Botellot	1
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	2
Trànsit de vehicles	8

Covid-19

Covid-19	2
----------------	---

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	3
Compliment d'ordenances	2
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	29



Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Horaris atenció al públic	1
Obres no municipals	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	1
Servicis Socials	5
Subvencions o ajudes	3
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
--	----

Esdeveniments

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	4
Falles	1

Organismes autònoms

AUMSA	2
Consell Agrari Municipal	1
EMT-incidències	14
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Fundació Esportiva Municipal	15
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	25
Palau de la Música i Congressos	1

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	4

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	25
Carril bici	9
Estacions Valenbisi	4
Semàfors	12
Senyalització horitzontal	39
Senyalització vertical	22
Zona blava	1



Zona taronja 1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències 75

Poda d'arbres 44

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública 12

Contenidors canvi ubicació 22

Contenidors deficient estat 5

Deficient neteja en la via pública 44

Excrements animals domèstics 17

Reciclatge de residus 9

Solars i edificis en deficient estat de neteja 11

Suggeriments per a la neteja en la via pública 11

Vehícles abandonats 13

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires 10

Gorretes 1

Indigents 9

Major actuació per part de Policia Local 106

Mesures contra excrements animals domèstics 3

Plagues 22

Valenbisi 1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda 19

Ciclistes molèsties 5

Demanda de parcs i jardins 7

Desperfectes en patrimoni històric 3

Lavabos públics 4

Pàgina web 6

Seu electrònica 4

Suggeriments per a la millora de la circulació 6



Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	23
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	17
Tardança en resolució d'expedients	16

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Multes	1
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	20
Clot en calçada	66
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	21
Enllumenat	35
Supressió de barreres arquitectòniques	13



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	70	73	-4,11%
02. L'Eixample	44	53	-16,98%
03. Extramurs	58	85	-31,76%
04. Campanar	39	55	-29,09%
05. La Saïdia	40	34	17,65%
06. El Pla del Real	58	24	141,67%
07. L'Olivereta	89	27	229,63%
08. Patraix	69	35	97,14%
09. Jesús	60	79	-24,05%
10. Quatre Carreres	78	111	-29,73%
11. Poblat Marítims	56	64	-12,50%
12. Camins al Grau	50	165	-69,70%
13. Algirós	29	68	-57,35%
14. Benimaclet	23	27	-14,81%
15. Rascanya	43	37	16,22%
16. Benicalap	28	36	-22,22%
17. Pobles del Nord	15	2	650,00%
18. Pobles de l'Oest	12	22	-45,45%
19. Pobles del Sud	19	11	72,73%
En Dependències Municipals	22	114	-80,70%
No hi consta districte	157	125	25,60%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	21
1.3. El Carne	11



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	13
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	28
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	10
3.3. La Petxina	15
3.4. Arrancapins	22
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	4
4.4. Sant Pau	19
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	20
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	14
6.4. Ciutat Universitària	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	38
7.2. Soternes	12



7.3. Tres Forques	30
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	20
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	13
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	4
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	27
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	21
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	10
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	9



12.2. Albors	14
12.3. La Creu del Grau	14
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	7
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	9
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	17
15.2. Torrefiel	11
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	7
17.6. Massarrojos	3
17.7. Borbotó	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	11
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4



19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	6
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	1
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	22
No hi consta districte	
No hi consta barri	157