



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE NOVEMBRE 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 de l'1 al 30 de novembre 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 **de l'1 al 30 de novembre de 2022**, s'han rebut un total de **1. 330 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'exercici anterior (1/11/2021 a 30/11/2021).

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 suggeriments augmenta 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 (1/11/2021 a 30/11/2021).

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. La variació més cridanera és l'augment de les trucades de telèfon, principalment pels problemes per aconseguir cita prèvia per a Padró i la baixada en el Registre d'entrada.

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant el mes de novembre.

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

Mostra el total dels envius a els servicis durant el mes de novembre, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'aquests.

**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 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 Sugeriments 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 **263 trasllats**, i dins d'ella, les delegacions que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 113 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 110 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 31, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 4, la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2, la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 2 i la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 1.

Igualment, l'Àrea **de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **126 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 97 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 29.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Protecció Ciutadana** amb **116 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 **Benestar i Drets Socials** amb **13 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 11 i la Delegació de Salut i Consum Responsable amb 2.

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **8 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Planificació i Gestió Urbana.

L'Àrea de **Participació, Drets i Innovació Democràtica** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació d'Informació i Defensa de la Ciutadania amb 5 i la Delegació de Transparència i Govern Obert amb 2.

## **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 0 d'1 sol·licitud).
- EMIVASA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Activitats (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Secretaria General (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Benestar Social i Integració (ha contestat 9 d'11 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 4 de 5 sol·licituds).
- Participació Ciutat. i Govern Obert (ha contestat 0 de 2 sol·licitudés).
- Sanitat i Consum (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).

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

Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cicle Integral de l'Aigua/ Educació.

## **8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.**

En aquesta graella es relacionen el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període, distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).



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

- **Via pública reparació de deficiències (235)**
- **Serveis Prestats en via pública (177)**
- **Serveis de neteja en via pública (167)**
- **Serveis de jardineria (128)**
- **Senyalització viària (114)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (106)**
- **Atenció Personal Municipal (80)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (78)**
- **Organisme Autònoms (67)**
- **Contaminació Acústica (55)**

#### **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 (123).**
- **Enllumenat (85).**
- **Parcs i Jardins deficiències (81).**
- **Deficient neteja en la via pública (76).**
- **Sot en calçada (67).**
- **Padró (57).**
- **Poda d'arbres (47).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (47).**
- **Tardança en Resolució d'expedients (34).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (34).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al període anterior el descens de l'en el nombre de peticions per Plagues (-60%), en peticions per canvi d'ubicació dels contenidors (-49%), per Activitats molèsties i denúncies (-48%), per Deficient neteja en via Pública (-30%), per Major actuació per part de la Policia Local (-29%), i l'augment en les peticions en Padró (+63%) i en Enllumenat (+52%).



## **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 131 peticions.**
- **Extramurs amb 104 peticions.**
- **L'Eixample amb 99 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 75 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 75 peticions.**
- **L'Olivereta amb 72 peticions.**
- **Camins al Grau amb 68 peticions.**
- **El Pla del Real amb 66 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 81 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 49 peticions.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 44 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 42 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 38 peticions.**
- **Mesclata (El Pla del Real) amb 31 peticions.**



## **12. GRAELLA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.**

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

Gener	942
Febrer	1.043
Març	1.208
Abril	1.052
Maig	1.591
Juny	1.552
Juliol	1.402
Agost	1.292
Setembre	1.710
Octubre	1.585
Novembre	1.330

## **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 de l'1/11/2022 al 30/11/2022.



**Fechas: 01/11/2022 - 30/11/2022**

**MES 11**

**Registradas por:**

APP	1638
WEB	2470

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	318
Ser. Jardineria - Res.APP	165
Ser. Jardineria - Desde Web	136
Ser. Jardineria - Res.Web	77
Ser. Movilidad - Desde APP	106
Ser. Movilidad - Res.APP	59
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	13
Ser. Sanidad - Desde APP	41
Ser. Sanidad - Res.APP	37
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	41
Ser. Alumbrado - Desde APP	299
Ser. Alumbrado - Res.APP	258
Ser. Alumbrado - Desde Web	125
Ser. Alumbrado - Res.Web	106
Ser. Limpieza - Desde APP	423
Ser. Limpieza - Res.APP	342
Ser. Limpieza - Desde Web	2124
Ser. Limpieza - Res.Web	2043
Por email - Desde APP	448
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	3
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

**Tipos**

Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1990
Recogida de enseres - Res.Web	1947

<b>Total</b>	<b>4108</b>
<b>Resueltas</b>	<b>3141</b>





# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/11/2022 al 30/11/2022

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	73	82	-10,98%
Suggeriment	1.193	1.091	9,35%
Síndic	54	66	-18,18%
Defensor	10	2	400,00%
Altres	0	0	-
<b>Total:</b>	<b>1.330</b>	<b>1.241</b>	<b>7,2%</b>

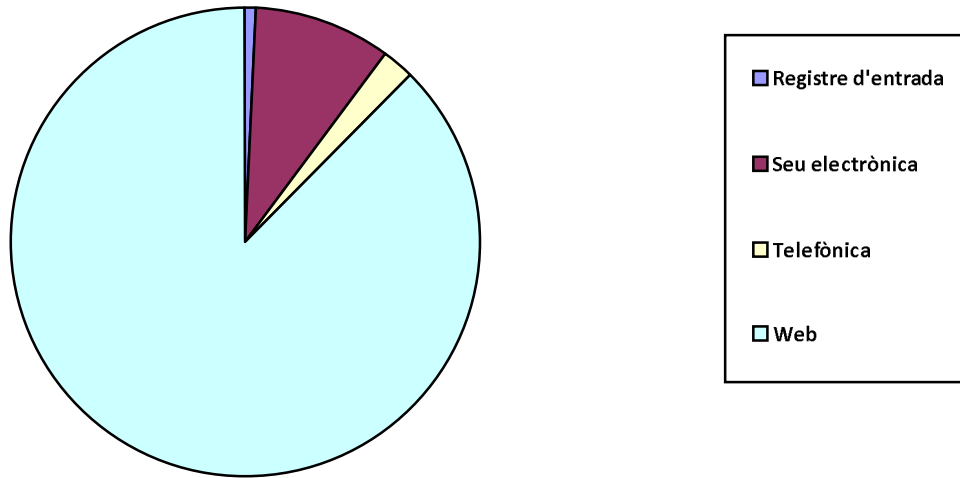
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	17	30	-43,33%
Recomanació/Suggeriment	12	11	9,09%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	25	25	0,00%
<b>Defensor</b>			
Inici	1	1	0,00%
Recomanació/Suggeriment	2	1	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	7	0	-

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	10	39	-74,36%
Seu electrònica	127	113	12,39%
Telefònica	29	6	383,33%
Web	1.164	1.083	7,48%
<b>Total:</b>	<b>1.330</b>	<b>1.241</b>	<b>7,2%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Novembre ..... 1.330

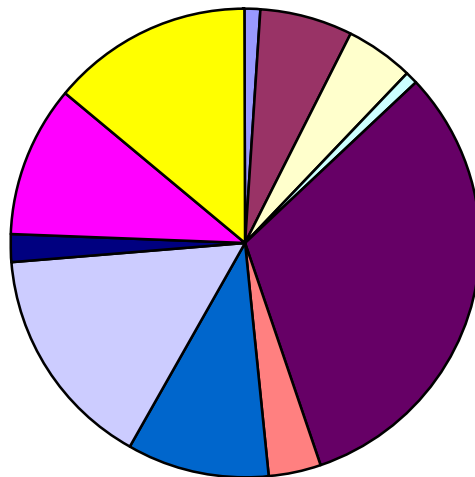
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Novembre .....	839	798	41	31 (75,6%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	9	8	1	0 (0,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	55	42	13	10 (76,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	38	30	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	7	7	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	266	263	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	31	30	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	82	79	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	129	126	3	2 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	16	15	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	89	82	7	4 (57,1%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	117	116	1	0 (0,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>839</b>	<b>798</b>	<b>41</b>	<b>31 (75,6%)</b>

## 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
■	PROTECCIÓ CIUTADANA

## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	2	1	1	0 (0,0%)
HISENDA .....	7	7	0	0 (-)



**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	3	3	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU .....	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	6	4	2	1 (50,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	44	33	11	9 (81,8%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

HABITATGE .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	4	4	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	33	25	8	8 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON**

COMERÇ .....	6	6	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)

**ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC**

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	32	31	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	113	113	0	0 (-)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	110	110	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	6	4	2	2 (100,0%)

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	7	6	1	1 (100,0%)
ESPORTS .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	11	11	0	0 (-)

**GESTIÓ DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	11	10	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	62	62	0	0 (-)



**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ESPAI PÚBLIC .....	31	29	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	98	97	1	1 (100,0%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	16	15	1	0 (0,0%)
---------------------------------	----	----	---	----------

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	80	75	5	4 (80,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	4	4	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	5	3	2	0 (0,0%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	117	116	1	0 (0,0%)
---------------------	-----	-----	---	----------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	9	8	1	0 (0,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ</b>				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	3	3	0	0 (-)
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	2	2	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
SANITAT I CONSUM .....	6	4	2	1 (50,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	44	33	11	9 (81,8%)
Subtotal d'Àrea	55	42	13	10 (76,9%)



**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

**HABITATGE**

VIVENDA ..... 1 1 0 0 (-)

**MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURES**

COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI 4 4 0 0 (-)

**PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA**

DISCIPLINA URBANÍSTICA ..... 3 3 0 0 (-)

GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC ..... 1 1 0 0 (-)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ 5 5 0 0 (-)

PLANEJAMENT ..... 2 2 0 0 (-)

PROJECTES URBANS ..... 2 2 0 0 (-)

REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ... 20 12 8 8 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 38 30 8 8 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM**

**COMERÇ**

COMERÇ I ABASTIMENT ..... 6 6 0 0 (-)

**POBLES DE VALÈNCIA**

POBLES DE VALÈNCIA ..... 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 7 7 0 0 (-)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ**

**CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS**

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS ..... 2 2 0 0 (-)

**CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA ..... 32 31 1 1 (100,0%)

**CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER**

DEVESA-ALBUFERA ..... 1 1 0 0 (-)

**EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA**

EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC 2 2 0 0 (-)

**GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE**

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ 113 113 0 0 (-)

**JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C**

JARDINERIA SOSTENIBLE ..... 110 110 0 0 (-)

**QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE**

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA 6 4 2 2 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	266	263	3	3 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....		5	5	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>					
CULTURA FESTIVA .....		6	6	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA		1	1	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ</b>					
EDUCACIÓ .....		7	6	1	1 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU		1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....		5	5	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS .....		6	6	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	31	30	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA		3	3	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....		4	2	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....		2	2	0	0 (-)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>					
PERSONAL .....		11	10	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>					
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...		62	62	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	82	79	3	3 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
<b>ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....		19	17	2	1 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....		12	12	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>					
MOBILITAT SOSTENIBLE .....		97	96	1	1 (100,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	129	126	3	2 (66,7%)



**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

EMIVASA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....	14	14	0	0 (-)
FUNDACIÓ CEMAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	16	15	1	0 (0,0%)

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**

**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	80	75	5	4 (80,0%)
---------------------------------	----	----	---	-----------

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT**

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....	4	2	2	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	89	82	7	4 (57,1%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL .....	117	116	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	117	116	1	0 (0,0%)

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

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
SECRETARIA GENERAL .....	0	0	0	0	1
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SANITAT I CONSUM .....	1	0	0	1	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	6	2	1	0	2
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	5	3	0	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	2	0	0	0	0



**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

EDUCACIÓ .....	1	0	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

**GESTIÓ DE RECURSOS**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	1	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

PERSONAL .....	0	1	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	0	0	1	0	1
------------------	---	---	---	---	---

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	1	0	0	0
----------------------------	---	---	---	---	---

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

EMIVASA .....	0	0	0	1	0
---------------	---	---	---	---	---

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	3	1	0	0	1
---------------------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	0	0	0	0	2
---------------------------------------	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

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

Total d'Enviaments	20	9	2	3	7
--------------------	----	---	---	---	---

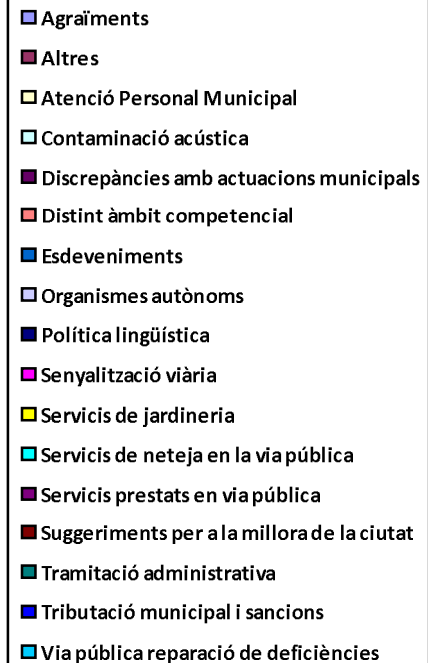
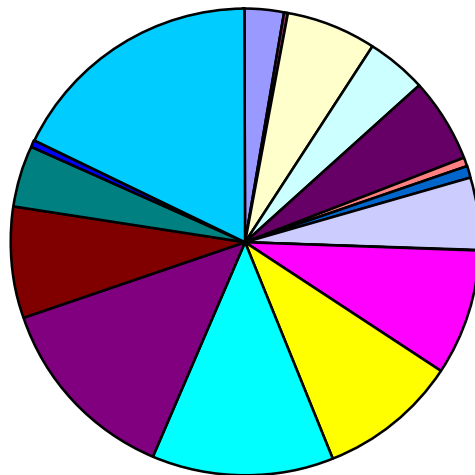
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels serveis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	36	28	28,57%
Altres .....	5	34	-85,29%
Atenció Personal Municipal .....	80	64	25,00%
Contaminació acústica .....	55	75	-26,67%
Covid-19 .....	0	7	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	78	95	-17,89%
Distint àmbit competencial .....	10	12	-16,67%
Esdeveniments .....	8	7	14,29%
Organismes autònoms .....	67	59	13,56%
Política lingüística .....	1	3	-66,67%
Senyalització viària .....	114	149	-23,49%
Servicis de jardineria .....	128	101	26,73%
Servicis de neteja en la via pública .....	167	166	,60%
Servicis prestats en via pública .....	177	141	25,53%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	106	60	76,67%
Tramitació administrativa .....	53	36	47,22%
Tributació municipal i sancions .....	10	19	-47,37%
Via pública reparació de deficiències .....	235	185	27,03%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	32
Felicitations per organització d'esdeveniments .....	1
Personal municipal .....	3

### Altres

Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	5
--	---

### Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	8
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	5
Informació i Registre .....	8
Padró .....	57

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	25
Avions .....	1
Botellot .....	9
Casals fallers .....	1
Entre particulars veïnals .....	1
Esdeveniments públics .....	3
Molèsties servicis de neteja .....	3
Obres privades .....	1
Taules i cadires .....	3
Trànsit de vehicles .....	8

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Antenes .....	2
Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	34
Horaris atenció al públic .....	3



Obres municipals .....	2
Obres no municipals .....	2
Ocupació - demandes .....	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	4
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	5
Servicis Socials .....	9
Subvencions o ajudes .....	2
Xec Escolar .....	2
<b><u>Distint àmbit competencial</u></b>	
Altra administració o institució .....	9
Civil o penal .....	1
<b><u>Esdeveniments</u></b>	
Carreres populars .....	2
Concerts .....	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	1
<b><u>Organismes autònoms</u></b>	
AUMSA .....	2
EMT-incidències .....	15
Fundació Esportiva Municipal .....	20
Junta Central Fallera .....	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	27
Universitat Popular .....	1
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellà .....	1
<b><u>Senyalització viària</u></b>	
Bol·lards i portatestos .....	22
Carril bici .....	22
Estacions Valenbisi .....	2
Semàfors .....	15



Senyalització horitzontal .....	23
Senyalització vertical .....	16
Zona blava .....	7
Zona taronja .....	7

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	81
Poda d'arbres .....	47

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	7
Contenidors canvi ubicació .....	26
Contenidors deficient estat .....	14
Deficient neteja en la via pública .....	76
Excrements animals domèstics .....	8
Reciclatge de residus .....	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	4
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	19
Vehicles abandonats .....	12

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	3
Indigents .....	22
Major actuació per part de Policia Local .....	123
Mesures contra excrements animals domèstics .....	3
Plagues .....	25
Platges incidències .....	1

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

Aparcaments - Demanda .....	12
Ciclistes molèsties .....	3
Demanda de parcs i jardins .....	2
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Lavabos públics .....	2
Pàgina web .....	5



Seu electrònica .....	5
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	21
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	47
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	7

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	19
Tardança en resolució d'expedients .....	34

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	1
Multes .....	2
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	3
Tributs IVTM .....	3

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	40
Clot en calçada .....	67
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	29
Enllumenat .....	85
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	12



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	75	81	-7,41%
02. L'Eixample .....	99	56	76,79%
03. Extramurs .....	104	75	38,67%
04. Campanar .....	46	117	-60,68%
05. La Saïdia .....	38	63	-39,68%
06. El Pla del Real .....	66	67	-1,49%
07. L'Olivereta .....	72	77	-6,49%
08. Patraix .....	58	57	1,75%
09. Jesús .....	55	55	0,00%
10. Quatre Carreres .....	131	82	59,76%
11. Poblots Marítims .....	75	75	0,00%
12. Camins al Grau .....	68	58	17,24%
13. Algirós .....	60	73	-17,81%
14. Benimaclet .....	34	29	17,24%
15. Rascanya .....	34	35	-2,86%
16. Benicalap .....	38	45	-15,56%
17. Pobles del Nord .....	9	15	-40,00%
18. Pobles de l'Oest .....	14	16	-12,50%
19. Pobles del Sud .....	25	11	127,27%
En Dependències Municipals .....	72	54	33,33%
No hi consta districte .....	157	100	57,00%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	13
1.3. El Carme .....	12



1.4. El Pilar .....	11
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	81
2.2. El Pla del Remei .....	7
2.3. Gran Via .....	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	12
3.2. La Roqueta .....	16
3.3. La Petxina .....	27
3.4. Arrancapins .....	49
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	22
4.2. Les Tendetes .....	6
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	10
5.2. Morvedre .....	15
5.3. Trinitat .....	5
5.4. Tormos .....	3
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	11
6.2. Mestalla .....	31
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	19
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	42
7.2. Soternes .....	18





7.3. Tres Forques .....	10
7.4. La Font Santa .....	2
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	38
8.2. Sant Isidre .....	5
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	7
8.5. Favara .....	1
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	11
9.3. La Creu Coberta .....	5
9.4. Sant Marcel·lí .....	12
9.5. Camí Real .....	10
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	44
10.2. En Corts .....	28
10.3. Malilla .....	29
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	8
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	16
<b>11. Poblat Marítim</b>	
11.1. El Grau .....	13
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	25
11.3. La Malva-rosa .....	20
11.4. Beteró .....	4
11.5. Natzaret .....	13
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	15
12.2. Albors .....	6



12.3. La Creu del Grau .....	17
12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	21
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	13
13.2. Ciutat Jardí .....	19
13.3. L'Amistat .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	15
13.5. La Carrasca .....	6
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	27
14.2. Camí de Vera .....	7
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	10
15.2. Torrefiel .....	19
15.3. Sant Llorenç .....	5
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	28
16.2. Ciutat Fallera .....	10
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.4. Cases de Bàrcena .....	1
17.6. Massarrojos .....	7
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	13
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	5
19.3. Pinedo .....	6
19.4. El Saler .....	3



19.6. El Perellonet .....	4
19.8. Faitanar .....	7
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	72
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	157