

**ACTA - COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I
RECLAMACIONS. OBSERVATORI DE CONTRACTACIÓ**

En este documento, de contener datos de carácter personal objeto de protección, éstos se encuentran omitidos -sustituidos por asteriscos (*)- en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679.

**SESSIÓ ORDINÀRIA COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I
RECLAMACIONS. OBSERVATORI DE CONTRACTACIÓ DEL DIA 31 DE MAIG DE
2021**

En la Sala de Comissions de la Casa Consistorial la ciutat de València, sent les 14 hores i 5 minuts del dia 31 de maig de 2021, davall la presidència del Sr. Pere Sixte Fuset i Tortosa de manera presencial, es reünix en sessió ordinària la Comissió Permanent Especial de Suggestiments i Reclamacions, Observatori de Contractació, a la qual assistix de manera presencial el Sr. Emiliano García Domene, el Sr. Sergi Campillo Fernández, el Sr. Borja Jesús Sanjuán Roca, la Sra. M. José Ferrer San Segundo, la Sra. Marta Torrado de Castro, la Sra. Rocío Gil Uncio i el Sr. Vicente Montañez Valenzuela i assistix per videoconferència la Sra. Luisa Notario Villanueva, actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del ple.

Oberta la sessió per la presidència es va entrar en l'examen dels assumptes que figuren en l'orde del dia, i es van adoptant els acords següents.

Amb caràcter previ, s'aprova, per unanimitat, autoritzar la participació telemàtica de la Sra. Luisa Notario Villanueva.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



1	RESULTAT: APROVAT
ASSUMPTE: Aprovació, en el seu cas, de l'acta de la sessió anterior de data 3 de maig de 2021.	

Pregunta el president si algú membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 3 de maig de 2021, prèviament distribuïda amb la convocatòria. No hi ha cap observació i queda aprovada per unanimitat, d'acord amb allò que s'ha prescrit en l'article 91 del ROF.

2	RESULTAT: QUEDAR ASSABENTAT
EXPEDIENT: E-00911-2021-000377-00	PROPOSTA NÚM.: 1
ASSUMPTE: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprén des del 16 de març al 15 d'abril de 2021 de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.	

ACORD

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprén des del 16 de març al 15 d'abril de 2021, de l'Oficina de Suggeriment, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

Vist el que estableix l'article 70 del Reglament de Transparència i Participació Ciutadana aprovat per Acord Plenari de 28 de setembre de 2012 amb la modificació aprovada per l'Acord Plenari de 24 d'abril de 2015 (BOP d'1/12/2015).

De conformitat amb els anteriors fets i fonaments de Dret, s'acorda:

Es dona compte a la Comissió de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període del 16 de març al 15 d'abril de 2021. S'adjunta documentació.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



**AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA**



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MARÇ AL 15 D'ABRIL DE 2021

Id. document: HTHg OkKU VksW AYTD EPou 5rmR N2U =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



SESSIÓ ORDINÀRIA DE 31 DE MAIG DE 2021

3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



CONTINGUT DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

Període del 16 de març al 15 d'abril 2021.

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

0. INTRODUCCIÓ

En el present informe s'inclou per primera vegada un desglossament de la informació relativa als escrits rebuts del Síndic de Greuges i del Defensor del Poble. Del total d'escrits rebuts que figuren en la Taula I es desglossa la informació segons siguin escrits d'inici, de recomanació/suggeriment i la resta, que inclou tancaments, requeriments i sol·licituds d'ampliació d'informe. D'aquesta manera, es dona una informació més real i completa.

S'ha creat també un informe, que consta en l'expedient i del qual es donarà publicitat a través de la web municipal, de les queixes i suggeriments classificats per Districte i tema.

1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels tipus següents:

- a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- 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 hi ha instàncies indeterminades.

OBSERVACIONS:

En el període **16 de març al 15 d'abril de 2021**, s'han rebut un total de **1.003 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/03/2020 a 15/04/2020

La Taula 1 recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2020, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes.

Cal recordar que el període de l'any passat amb el qual es compara coincideix amb l'inici del confinament domiciliari provocat per la pandèmia on es va produir una disminució de les queixes, suggeriments i escrits rebuts del Síndic i del Defensor.

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



2. TAULA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA

Hi ha quatre possibles de canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Poble, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions mencionades anteriorment en el apartat a).
- c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/03/2020 a 15/04/2020.

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.

Es produeix un augment considerable respecte a l'exercici 2020 motivat, tal com indicàvem anteriorment, pel fet que en el mateix període de l'exercici anterior ens trobàvem en l'inici de l'estat d'alarma i del confinament domiciliari.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de març 2021 i la primera del mes d'abril de 2021 als quals es refereix l'informe.

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

5. TAULA D'ENVIAMENTS A SERVICIS I CONTESTACIONS PER ÀREA.

Les esmentades taules ("Taula núm. 4 Enviaments a Serveis i contestacions per mesos" "Taula núm. 5 Enviaments a Serveis i contestacions per Àrea") ofereixen 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'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en nombre com en percentatge.

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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 **177 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut han sigut, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 84 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat ha rebut 80 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 17.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **58 trasllats**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 41 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 17 trasllats.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **54 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 54.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB NOMBRE MÉS GRAN DE PETICIONS D'INFORME** (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **12 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 9, i Mobilitat Sostenible i Infraestructures amb 3.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb **10 peticions d'informe**, sent 8 d'elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 7 peticions.

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

Tots els Serveis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte 4 Serveis que no ho han fet.

Els que no han contestat a la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades són:

- Jardineria Sostenible (3 de 4 sol·licituds)
- Activitats (6 de 8 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (1 de 3 sol·licituds)
- EMT (2 de 4 sol·licituds)

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

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Secretaria d'Àrea I / Titular òrgan de suport a la JGL / Sanitat i Consum /
Obres d'Infraestructures / Coordinació d'Obres en via pública /
Assessorament Urbanístic i Programació / Disciplina Urbanística / Central del
Procediment Sancionador / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Personal

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

En esta taula es detalla 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 nombre més gran de peticions, del període informat, es refereixen a:

- Serveis de neteja en via pública (160)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (133)
- Serveis prestats en la via pública (123)
- Serveis de Jardineria (99)
- Via pública reparació de deficiències (93)

9. TAULA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals 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 (77)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (57)
- Parc i Jardins deficiències (51)
- Poda d'arbres (48)
- Disconformitat amb les decisions preses pels serveis (46)

10. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

- Quatre Carreres amb 82 peticions
- Extramurs amb 81 peticions
- Patraix amb 74 peticions
- Poblets Marítims amb 60 peticions
- Ciutat Vella amb 59 peticions

11. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI.

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

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

- Benicalap (Benicalap) amb 41 peticions
- Malilla (Quatre Carreres) amb 32 peticions
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 31 peticions
- Patraix (Patraix) amb 30 peticions

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

Esta taula conté el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals del exercici.

- | | | |
|---|--------------|-------|
| - | Gener | 1.116 |
| - | Febrer | 1.199 |
| - | Març | 1.389 |

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/03/2021 al 15/04/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	104	25	316,00%
Suggestiu	810	508	59,45%
Síndic	83	20	315,00%
Defensor	6	1	500,00%
Altres	0	0	#iNúm!
Total:	1.003	554	81, %

Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	21	11	90,91%
Recomanació/Suggestiu	12	5	140,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	50	4	1150,00%
Defensor			
Inici	2	1	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	0	-

2. Peticions segons Canal d'Entrada

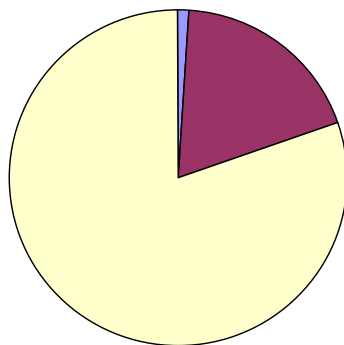
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	10	4	150,00%
Seu electrònica	188	51	268,63%
Telefònica	0	14	-100,00%
Web	805	485	65,98%
Total:	1.003	554	81, %

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Distribució per canal d'entrada



■ Registre d'entrada
■ Seu electrònica
□ Web

3. Peticions del període per mesos

Març	595
Abril	408

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Març	325	290	35	32 (91,4%)
Abril	221	186	35	30 (85,7%)

Signat electrònicament per:

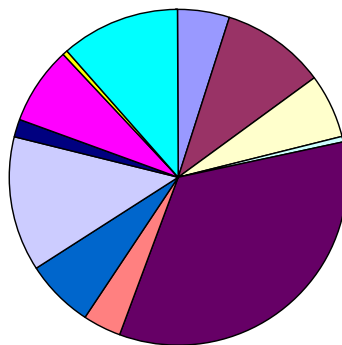
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	27	21	6	6 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	55	45	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	34	25	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	37	31	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	41	39	2	2 (100,0%)
PLE	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	62	54	8	8 (100,0%)
Total d'Enviaments	546	476	70	62 (88,6%)

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 ENE
■ 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	9	7	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	4	1	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



HISENDA	14	13	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	45	37	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	27	20	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	1	1	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	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	80	76	4	3 (75,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	8	5	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	7	5	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	17	14	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC 26 17 9 7 (77,8%)

MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE 44 41 3 1 (33,3%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA 10 6 4 2 (50,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA 25 25 0 0 (-)

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL 14 13 1 1 (100,0%)

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

PLE

PLE 3 1 2 1 (50,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL 62 54 8 8 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET D'ALCALDIA	4	4	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	1	0	1	1 (100,0%)
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	27	21	6	6 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	44	36	8	8 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	55	45	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	0	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	14	9	5	5 (100,0%)
PLANEJAMENT	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	34	25	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA 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	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	80	76	4	3 (75,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	3	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	17	14	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	37	31	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	20	12	8	6 (75,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	6	5	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	44	41	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT-Incidències	10	6	4	2 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	25	25	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	14	13	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	41	39	2	2 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	1	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	62	54	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	62	54	8	8 (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
ALCALDIA					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	1	0	0	0
SECRETARIA D'ÀREA I	1	0	0	0	0
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	2	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	1	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



BENESTAR I DRETS SOCIALS

ENVELLIMENT ACTIU	0	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	5	1	2	0	0

DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT

OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	4	0	1	0	0

ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	1	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	3	0	0	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	0	0	1	0	0

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	0	1	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ DE RECURSOS

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	2	0	1	0	0

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ACTIVITATS	3	2	1	0	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	1	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	1	0	2

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

EMT-Incidències	0	1	1	0	2
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	1	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0

PLE

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: HTHg OkKU VksW AYTD EPou 5rmR N2U =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS



NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	0	1	0	0	1
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	4	4	0	0	0
Total d'Enviaments	35	15	12	0	8

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

Signat electrònicament per:

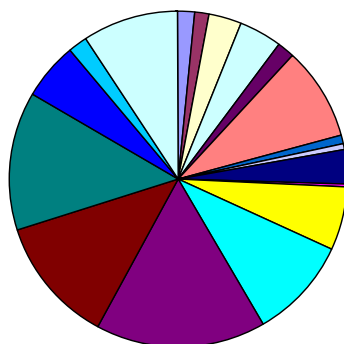
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	17	13	30,77%
Altres	15	35	-57,14%
Atenció Personal Municipal	30	19	57,89%
Contaminació acústica	42	54	-22,22%
Covid-19	17	5	240,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	88	65	35,38%
Distint àmbit competencial	8	22	-63,64%
Esdeveniments	6	7	-14,29%
Organismes autònoms	32	48	-33,33%
Política lingüística	4	3	33,33%
Senyalització viària	61	2	2950,00%
Servicis de jardineria	99	11	800,00%
Servicis de neteja en la via pública	160	76	110,53%
Servicis prestats en via pública	123	102	20,59%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	133	44	202,27%
Tramitació administrativa	56	22	154,55%
Tributació municipal i sancions	19	5	280,00%
Via pública reparació de deficiències	93	21	342,86%

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	14
Personal municipal	3

Altres

Altres	10
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	1
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Gestió tributària	1
Informació i Registre	9
Padró	12

Contaminació acústica

Activitats molestes i denúncies	22
Entre particulars veïnals	5
Esdeveniments públics	1
Molesties servicis de neteja	10
Trànsit de vehicles	4

Covid-19

Covid-19	17
----------------	----

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministament	2
Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	11
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46
Disconformitat amb projectes urbanístics	8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	1
Obres no municipals	3
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	8
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	1
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	8
<u>Esdeveniments</u>	
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	5
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	15
Fundació Esportiva Municipal	5
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	11
Universitat Popular	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	3
Valencià	1
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	5
Carril bici	9
Estacions Valenbisi	3
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	21
Senyalització vertical	16
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	51
Poda d'arbres	48

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	18
Contenidors canvi ubicació	25
Contenidors deficient estat	8
Deficient neteja en la via pública	40
Excrements animals domèstics	16
Reciclatge de residus	17
Solars i edificis en deficient estat de neteja	10
Suggeriments per a la neteja en la via pública	18
Vehicles abandonats	8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	9
Gorretes	2
Indigents	7
Major actuació per part de Policia Local	77
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	20
Platges incidències	4
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	9
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	14
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	4
Pàgina web	13
Seu electrònica	4
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	4
Suggeriments per a la millora de la circulació	17
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	57

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Suggeriments sobre denominació de carrers	3
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	29
Tardança en resolució d'expedients	27
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	2
Multes	4
Tributs IAE	2
Tributs IBI	8
Tributs IVTM	3
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	21
Clot en calçada	41
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	10
Enllumenat	15
Supressió de barreres arquitectòniques	6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	59	31	90,32%
02. L'Eixample	29	12	141,67%
03. Extramurs	81	27	200,00%
04. Campanar	26	15	73,33%
05. La Saïdia	31	9	244,44%
06. El Pla del Real	51	10	410,00%
07. L'Olivereta	34	19	78,95%
08. Patraix	74	22	236,36%
09. Jesús	19	23	-17,39%
10. Quatre Carreres	82	19	331,58%
11. Pobles Marítims	60	18	233,33%
12. Camins al Grau	36	96	-62,50%
13. Algirós	36	13	176,92%
14. Benimaclet	30	7	328,57%
15. Rascanya	26	6	333,33%
16. Benicalap	50	16	212,50%
17. Pobles del Nord	12	0	#Div/0!
18. Pobles de l'Oest	11	0	#Div/0!
19. Pobles del Sud	26	2	1200,00%
En Dependències Municipals	80	21	280,95%
No hi consta districte	150	188	-20,21%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	2
1.3. El Carme	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



1.4. El Pilar	15
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	14
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	24
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	8
4.2. Les Tendetes	4
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	26
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.3. Tres Forques	19
7.5. La Llum	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	15
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	7
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	31
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	17
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	5
11.5. Natxaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12
12.2. Albors	2
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	4
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	41
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	6
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	10
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	10
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	5
19.7. La Torre	6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 80

No hi consta districte

No hi consta barri 150

Id. document: HTHg OkKU VksW AYTD EPou 5rmR N2U =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES
Pàgina 20 de 20

SESSIÓ ORDINÀRIA DE 31 DE MAIG DE 2021

28

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE MARZO AL 15 DE ABRIL DE 2021



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

SESSIÓ ORDINÀRIA DE 31 DE MAIG DE 2021

29

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

Período del 16 de marzo al 15 de abril de 2021

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se incluye por primera vez un desglose de la información relativa a los escritos recibidos del Síndic de Greuges y del Defensor del Pueblo. Del total de escritos recibidos que figuran en la Tabla I se desglosa la información según sean escritos de inicio, de recomendación/sugerencia y el resto, que incluye cierres, requerimientos y solicitudes de ampliación de informe. De esta forma, se da una información más real y completa.

Se ha creado también un informe, que consta en el expediente y del que se dará publicidad a través de la web municipal, de las quejas y sugerencias clasificadas por Distrito y tema.

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

Las peticiones que tienen entrada en la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias pueden ser de los siguientes tipos:

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Escritos del Defensor del Pueblo.
- d) Escritos del Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **16 de marzo al 15 de abril de 2021**, se han recibido un total de **1.003 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/03/2020 a 15/04/2020.

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2020, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

Hay que recordar que el periodo del año pasado con el que se compara coincide con el inicio del confinamiento domiciliario provocado por la pandemia donde se produjo una disminución de las quejas, sugerencias y escritos recibidos del Síndic y del Defensor.

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- a) Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencia, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- b) Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/03/2020 a 15/04/2020.

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos. Se produce un aumento considerable respecto al ejercicio 2020 motivado, tal y como indicábamos anteriormente, por el hecho de que en el mismo periodo del ejercicio anterior nos encontrábamos en el inicio del estado de alarma y del confinamiento domiciliario.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de marzo de 2021 y la primera de abril de 2021 a los que se refiere el informe.

4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

Las mencionadas tablas ("Tabla 4 Envíos a Servicios y contestaciones por meses" y "Tabla 5 Envíos a Servicios y contestaciones por Área") ofrecen información de los siguientes aspectos:

- a) Del total de envíos realizados.
- b) De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- c) De los informes solicitados.
- d) Respecto de esos informes solicitados las respuestas que se han remitido a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias tanto en número como en porcentaje.

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



6. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS Y DELEGACIONES.

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuaciones sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas):

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** ha recibido un total de **177 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido han sido, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 84 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 80 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 17.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **58 traslados**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 41 traslados y la Delegación de Espacio Público con 17 traslados.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **54 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 54.

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **12 peticiones de informe**, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 9, y Movilidad Sostenible e Infraestructuras con 3.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con **10 peticiones de informe**, siendo 8 de ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

El **Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de esta la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 7 peticiones.

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

Todos los Servicios han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo 4 Servicios que **no** lo han hecho.

Los que **no** han contestado a la totalidad de las solicitudes de informe formuladas son:

- Jardinería Sostenible (3 de 4 solicitudes)
- Actividades (6 de 8 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (1 de 3 solicitudes)
- EMT (2 de 4 solicitudes)

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Relación de los Servicios anteriormente citados que han contestado dentro de los 10 días del plazo establecido son:

Secretaría de Área I / Titular órgano de apoyo a la JGL / Sanidad y Consumo / Obras de Infraestructuras / Coordinación de Obras en vía pública / Asesoramiento Urbanístico y Programación / Disciplina Urbanística / Central del Procedimiento Sancionador / Oficina de Responsabilidad Patrimonial / Personal /

8. TABLA DE PETICIONES POR TEMA. GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA.

En esta tabla se relacionan el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo, distribuidas por los temas que aparecen tanto en la web como en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica) y que los interesados seleccionan con su presentación.

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

- Servicios de limpieza en vía pública (160)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (133)
- Servicios prestados en la vía pública (123)
- Servicios de Jardinería (99)
- Vía pública reparación de deficiencias (93)

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- Mayor actuación por parte de la Policía Local (77)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (57)
- Parque y Jardines deficiencias (51)
- Poda de árboles (48)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios (46)

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- Quatre Carreres con 82 peticiones
- Extramurs con 81 peticiones
- Patraix con 74 peticiones
- Poblets Marítims con 60 peticiones
- Ciutat Vella con 59 peticiones

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- Benicalap (Benicalap) con 41 peticiones
- Malilla (Quatre Carreres) con 32 peticiones
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 31 peticiones
- Patraix (Patraix) con 30 peticiones

TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero.....	1.116
Febrero.....	1.199
Marzo.....	1.386

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/03/2021 al 15/04/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	104	25	316,00%
Sugerencia	810	508	59,45%
Síndic	83	20	315,00%
Defensor	6	1	500,00%
Otras	0	0	#¡Núm!
Total:	1.003	554	81,05%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	21	11	90,91%
Recomendación/Sugerencia	12	5	140,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	50	4	1150,00%
Defensor			
Inicio	2	1	100,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	0	-

2. Peticiones según Canal de Entrada

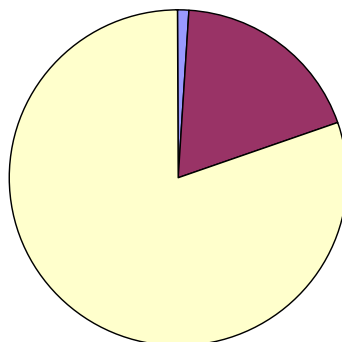
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	10	4	150,00%
Sede electrónica	188	51	268,63%
Telefónica	0	14	-100,00%
Web	805	485	65,98%
Total:	1.003	554	81,05%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Distribución por canal de entrada



- ☐ Registro de entrada
- ☐ Sede electrónica
- ☐ Web

3. Peticiones del periodo por meses

Marzo	595
Abril	408

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo	325	290	35	32 (91,4%)
Abril	221	186	35	30 (85,7%)

Signat electrònicament per:

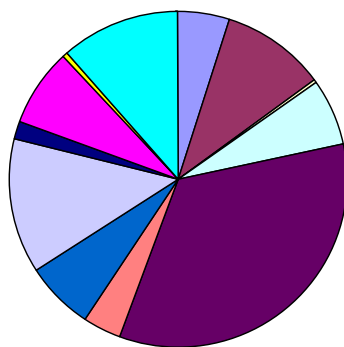
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	27	21	6	6 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	55	45	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	34	25	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	37	31	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	41	39	2	2 (100,0%)
PLENO	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	62	54	8	8 (100,0%)
Total de Envíos	546	476	70	62 (88,6%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
■ DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
■ DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
■ ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
■ EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
■ GESTIÓN DE RECURSOS
■ MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
■ PLENO
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	9	7	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	4	1	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



HACIENDA	14	13	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	45	37	8	8 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	27	20	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	80	76	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
DEPORTES	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	8	5	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	7	5	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	17	14	3	3 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO	26	17	9	7 (77,8%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	44	41	3	1 (33,3%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	10	6	4	2 (50,0%)
--------------------------------	----	---	---	-----------

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	25	25	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	14	13	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)

PLENO

PLENO	3	1	2	1 (50,0%)
-------------	---	---	---	-----------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	62	54	8	8 (100,0%)
---------------------	----	----	---	------------

7. Envíos a Servicios y contestaciones por Área, Delegación y Servicio

Total Traslados Informes Contest.

ALCALDÍA

ALCALDÍA

COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINETE DE ALCALDÍA	4	4	0	0 (-)
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)

COORDINACIÓN JURÍDICA

SECRETARÍA DE ÁREA I	1	0	1	1 (100,0%)
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	3	1	2	2 (100,0%)

HACIENDA

ECONÓMICO PRESUPUESTARIO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
TESORERÍA	3	3	0	0 (-)

Subtotal de Área: 27 21 6 6 (100,0%)

BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	1	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	7	6	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	44	36	8	8 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	55	45	10	10 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	3	2	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	14	9	5	5 (100,0%)
PLANEAMIENTO	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	34	25	9	9 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	84	81	3	3 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	80	76	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	185	177	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	4	4	0	0 (-)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	3	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	17	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	17	14	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	37	31	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	20	12	8	6 (75,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	6	5	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	44	41	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	70	58	12	8 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	10	6	4	2 (50,0%)
Subtotal de Área:	10	6	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	25	25	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	14	13	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	41	39	2	2 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	3	1	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	62	54	8	8 (100,0%)
Subtotal de Área:	62	54	8	8 (100,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	1	0	0	0
SECRETARÍA GENERAL	0	1	0	0	0
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	0	0	0	0
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	2	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	0	1	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES

ENVEJECIMIENTO ACTIVO	0	1	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	5	1	2	0	0

DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	0	0	0	0
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	4	0	1	0	0

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	0	1	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	1	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	3	0	0	0	1

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

GESTIÓN DE RECURSOS

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	2	0	1	0	0

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	3	2	1	0	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	0	1	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	0	1	0	2

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

EMT-Incidencias	0	1	1	0	2
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	1	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	1	0	0	0

PLENO

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS



NO INCLUÏDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	0	1	0	0	1
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	4	4	0	0	0
Total de Envíos	35	15	12	0	8

Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.

Id. document: HTHg OkKU VksW AYTD EPou 5rmR N2U =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 10 de 20

SESSIÓ ORDINÀRIA DE 31 DE MAIG DE 2021

44

Signat electrònicament per:

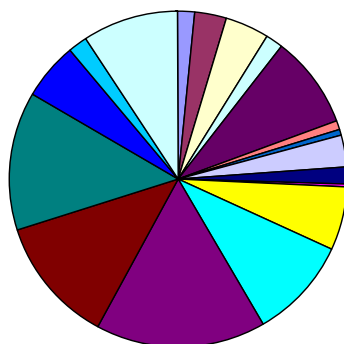
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	17	13	30,77%
Atención Personal Municipal	30	19	57,89%
Contaminación acústica	42	54	-22,22%
Covid-19	17	5	240,00%
Discrepancias con actuaciones municipales	88	65	35,38%
Distinto ámbito competencial	8	22	-63,64%
Eventos	6	7	-14,29%
Organismos autónomos	32	48	-33,33%
Otros	15	35	-57,14%
Política lingüística	4	3	33,33%
Señalización viaria	61	2	2950,00%
Servicios de jardinería	99	11	800,00%
Servicios de limpieza en la vía pública	160	76	110,53%
Servicios prestados en vía pública	123	102	20,59%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	133	44	202,27%
Tramitación administrativa	56	22	154,55%
Tributación municipal y sanciones	19	5	280,00%
Vía pública reparación de deficiencias	93	21	342,86%

Distribución temática



Agradecimientos
Atención Personal Municipal
Contaminación acústica
Covid-19
Discrepancias con actuaciones municipales
Distinto ámbito competencial
Eventos
Organismos autónomos
Otros
Política lingüística
Señalización viaria
Servicios de jardinería
Servicios de limpieza en la vía pública
Servicios prestados en vía pública
Sugerencias para la mejora de la ciudad
Tramitación administrativa
Tributación municipal y sanciones
Vía pública reparación de deficiencias

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	14
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	2
Atención personal de Servicios Sociales	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Gestión tributaria	1
Información y Registro	9
Otras	1
Padrón	12

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Entre particulares vecinales	5
Eventos públicos	1
Molestias servicios de limpieza	10
Tráfico rodado	4

Covid-19

Covid-19	17
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	11
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46
Disconformidad con proyectos urbanísticos	8
Horarios atención al público	1
Obras municipales	1
Obras no municipales	3
Oposiciones	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	8
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencia</u>	
Otra administración o institución	8
<u>Eventos</u>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	5
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	15
Fundación Deportiva Municipal	5
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	11
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	10
Toros	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	3
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	5
Carril bici	9
Estaciones Valenbisi	3
Semáforos	7
Señalización horizontal	21
Señalización vertical	16
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	51
Poda de árboles	48

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	25
Contenedores deficiente estado	8
Deficiente limpieza en la vía pública	40
Excrementos animales domésticos	16
Reciclaje de residuos	17
Recogida de enseres en la vía pública	18
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	10
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	18
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	9
Gorrillas	2
Indigentes	7
Mayor actuación por parte de Policía Local	77
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	20
Playas incidencias	4
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	9
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	14
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	13
Sede electrónica	4
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	17
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	57
Sugerencias sobre denominación de calles	3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



WC públics	4
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	29
Tardanza en resolución de expedientes	27
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	2
Multas	4
Tributos IAE	2
Tributos IBI	8
Tributos IVTM	3
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	21
Alumbrado	15
Bache en calzada	41
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	10
Supresión de barreras arquitectónicas	6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	59	31	90,32%
02. L'Eixample	29	12	141,67%
03. Extramurs	81	27	200,00%
04. Campanar	26	15	73,33%
05. La Saïdia	31	9	244,44%
06. El Pla del Real	51	10	410,00%
07. L'Olivereta	34	19	78,95%
08. Patraix	74	22	236,36%
09. Jesús	19	23	-17,39%
10. Quatre Carreres	82	19	331,58%
11. Pobles Marítics	60	18	233,33%
12. Camins al Grau	36	96	-62,50%
13. Algirós	36	13	176,92%
14. Benimaclet	30	7	328,57%
15. Rascanya	26	6	333,33%
16. Benicalap	50	16	212,50%
17. Pobles del Nord	12	0	#iDiv/0!
18. Pobles de l'Oest	11	0	#iDiv/0!
19. Pobles del Sud	26	2	1200,00%
En Dependències Municipals	80	21	280,95%
No hi consta districte	150	188	-20,21%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	2
1.3. El Carne	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



1.4. El Pilar	15
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	14
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	24
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	8
4.2. Les Tendetes	4
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	11
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	26
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.3. Tres Forques	19
7.5. La Llum	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	15
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	7
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	31
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	17
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12
12.2. Albors	2
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	4
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	41
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	6
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	10
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	10
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	5
19.7. La Torre	6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 80

No hi consta districte

No hi consta barri 150

Id. document: HTHg Okku VksW AYTD EPou 5rmR N2U =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



3	RESULTAT: QUEDAR ASSABENTAT
ASSUMPTE: PRECS I PREGUNTES	

El Sr. Presidente informa, en relación con la moción y la propuesta alternativa aprobada en la sesión anterior, que se están llevando a cabo gestiones entre los servicios implicados en orden a conseguir lo planteado y añade que espera que después del verano se pueda informar de forma más correcta.

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 14 hores i 5 minuts la presidència alça la sessió, de la qual s'estén la present acta que firma el Sr. President i que jo, el Secretari, certifique.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	30/06/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732