



**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 4 D'OCTUBRE
DE 2021**

En la Sala de Comissions de la Casa Consistorial la ciutat de València, sent les 14 hores i 5 minuts del dia 4 d'octubre de 2021, davall la presidència del Sr. Pere Sixte Fuset i Tortosa, es reünix en sessió ordinària la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, Observatori de Contractació, a la qual assistixen: el Sr. Emiliano García Domene, la Sra. Luisa Notario Villanueva, la Sra. Lucia Beamud Villanueva en substitució del 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, 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:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



1	RESULTAT: APROVAT
ASSUMPTE: Aprovació, en el seu cas, de l'acta de la sessió anterior de data 13 de setembre de 2021.	

Pregunta el president si algú membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 13 de setembre 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-00911-2021-000800-00		PROPOSTA NÚM.: 1
ASSUMPTE: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprèn des del 16 de juliol al 15 d'agost de 2021 de l'Oficina de Suggestiments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.		

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprèn des del 16 de juliol al 15 d'agost de 2021, de l'Oficina de Suggestiment, 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 Suggestiments, 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 juliol al 15 d'agost de 2021. S'adjunta documentació."

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE JULIOL AL 15 D'AGOST DE 2021



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

Període del 16 de juliol al 15 d'agost 2021.

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments 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) Suggestiments: 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 juliol al 15 d'agost 2021**, s'han rebut un total de **1.080 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/07/2020 a 15/08/2020

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.

Es produeix un augment del nombre de queixes i, en menor mesura, del nombre de suggestiments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic disminueix.

S'inclou el 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 1 es desglossa la informació segons siguen escrits d'inici, de recomanació/suggestiment 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.

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:

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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 Sindic 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: 16/07/2020 a 15/08/2020.

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. El més cridaner continua sent l'increment de les instàncies rebudes a través de la seu electrònica, canal cada vegada més utilitzat pels ciutadans.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de juliol de 2021 i la primera del mes d'agost 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:

- Del total d'enviaments realitzats.
- Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- Dels informes sol·licitats.
- 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.

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):

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de **215 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 119 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 73 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 15.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **91 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 91

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb **82 trasllats**, i dins d'ella, les que més, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 66 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 16.

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 **17 peticions** d'informe, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 5 i la Delegació d'Espai Públic amb 12 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb **14 peticions** d'informe i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local amb totes elles.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb **13 peticions** d'informe, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible amb 2 i Gestió sostenible de Residus Urbans amb 9 i Qualitat Acústica i de l'Aire amb 2.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb **13 peticions** d'informe, i dins d'aquesta, la Delegació de Serveis Socials amb 11 peticions i la Delegació de Salut i Consum Responsable amb 2.

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 els quals es relacionen a continuació.

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

- Benestar Social i Integració (8 d'11 sol·licituds)
- Disciplina Urbanística (2 de 3 sol·licituds)
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (6 de 9 sol·licitud)
- Activitats (6 de 10 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (4 de 5 sol·licituds)
- Policia Local (4 de 14 sol·licituds)

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

Secretaria General / Gestió d'Emissions i Recaptació / Sanitat i Consum / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Jardineria Sostenible / Personal / Ocupació de Domini Públic Municipal / EMT-incidències / Descentralització i Participació Ciutadana / Transparència i Govern Obert

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 seua 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 (194)
- Serveis prestats en la via pública (189)
- Serveis de Jardineria (96)
- Via pública reparació de deficiències (88)
- Contaminació Acústica (86)

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 (107)
- Deficient neteja en la via pública (70)
- Parcs i Jardins deficiències (64)
- Plagues (38)
- Contenidors canvie d'ubicació (35)
- Sot en calçada (35)

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

- **Poblats Marítims amb 95 peticions**
- **Quatre Carreres amb 81 peticions**
- **Extramurs amb 63 peticions**
- **L'Eixample amb 62 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:

- **Russafa (L'Eixample) amb 38 peticions**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 36 peticions**
- **El Cabanyal- el Canyamelar (Poblats Marítims) amb 35 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 34 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
-	Abril	986
-	Maig	1.327
-	Juny	1.323
-	Juliol	1.175

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/07/2021 al 15/08/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	77	16	381,25%
Suggestiment	956	865	10,52%
Síndic	38	68	-44,12%
Defensor	6	6	0,00%
Altres	3	2	50,00%
Total:	1.080	957	12,9%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	14	20	-30,00%
Recomanació/Suggestiment	10	7	42,86%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	14	41	-65,85%
Defensor			
Inici	0	1	-100,00%
Recomanació/Suggestiment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	5	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

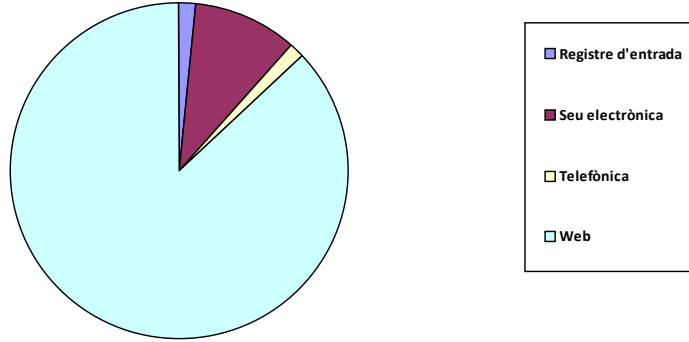
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	19	10	90,00%
Seu electrònica	107	83	28,92%
Telefònica	15	32	-53,13%
Web	939	832	12,86%
Total:	1.080	957	12,9%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Juliol	568
Agost	512

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Juliol	329	286	43	30 (69,8%)
Agost	293	259	34	25 (73,5%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

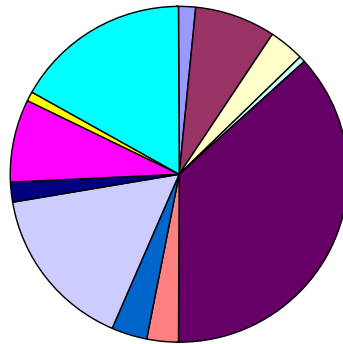


Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	11	9	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	48	35	13	10 (76,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	21	16	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	21	18	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	99	82	17	12 (70,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	51	47	4	4 (100,0%)
PLE	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	105	91	14	4 (28,6%)
Total d'Enviaments	622	545	77	55 (71,4%)

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 ENERGETICA
- 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	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

HISENDA	9	8	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	33	22	11	8 (72,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	13	8	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	15	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	75	73	2	2 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	2	2	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	4	2	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	33	22	11	8 (72,7%)
Subtotal d'Àrea	48	35	13	10 (76,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	4	3	2 (66,7%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	21	16	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	15	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	74	72	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	10	9	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	21	18	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ACTIVITATS	21	11	10	6 (60,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	7	5	2	2 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	71	66	5	4 (80,0%)
Subtotal d'Àrea	99	82	17	12 (70,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT-Incidències	11	10	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	51	47	4	4 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)
Subtotal d'Àrea	105	91	14	4 (28,6%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SANITAT I CONSUM	2	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	2	2	0	3
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	1
GESTIÓ URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
POBLES DE VALÈNCIA	0	0	1	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	6	0	3
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	0	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
PERSONAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	5	0	4
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	2	2	0	0	1
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	3	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	0	1	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	0	0	4	0	10
Total d'Enviaments	25	6	24	0	22

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

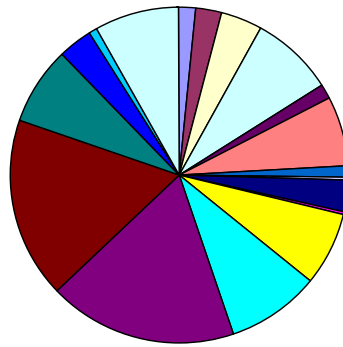


Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	19	14	35,71%
Altres	27	21	28,57%
Atenció Personal Municipal	42	36	16,67%
Contaminació acústica	86	82	4,88%
Covid-19	15	84	-82,14%
Discrepàncies amb actuacions municipals	71	67	5,97%
Distint àmbit competencial	12	22	-45,45%
Esdeveniments	5	2	150,00%
Organismes autònoms	33	63	-47,62%
Política lingüística	2	2	0,00%
Senyalització viària	76	34	123,53%
Servicis de jardineria	96	78	23,08%
Servicis de neteja en la via pública	194	127	52,76%
Servicis prestats en via pública	189	146	29,45%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	80	48	66,67%
Tramitació administrativa	37	52	-28,85%
Tributació municipal i sancions	8	3	166,67%
Via pública reparació de deficiències	88	76	15,79%

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Personal municipal	4

Altres

Altres	24
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció personal de Servicis Socials	4
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	2
Informació i Registre	8
Padró	23

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	33
Aire condicionat particulars	1
Avions	2
Botellot	8
Entre particulars veïnals	15
Esdeveniments públics	2
Molèsties servicis de neteja	9
Obres privades	3
Per Obres municipals	3
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	7

Covid-19

Covid-19	15
----------------	----

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	5
---	---

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	1
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	34
Disconformitat amb projectes urbanístics	6
Horaris atenció al públic	3
Obres municipals	4
Obres no municipals	6
Oposicions	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	2
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	12
<u>Esdeveniments</u>	
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	2
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	11
Fundació Esportiva Municipal	8
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	14
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	1
Valencià	1
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	15
Carril bici	17
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	6
Senyalització horitzontal	20
Senyalització vertical	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Zona blava	5
Zona taronja	2
Servicis de jardineria	
Parcs i jardins deficiències	64
Poda d'arbres	32
Servicis de neteja en la via pública	
Arreplegada d'objectes en la via pública	15
Contenidors canvi ubicació	35
Contenidors deficient estat	17
Deficient neteja en la via pública	70
Excrements animals domèstics	9
Reciclatge de residus	10
Solars i edificis en deficient estat de neteja	8
Suggeriments per a la neteja en la via pública	18
Vehicles abandonats	12
Servicis prestats en via pública	
Autorització de taules i cadires	2
Gorretes	1
Indigents	16
Major actuació per part de Policia Local	107
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	38
Platges incidències	22
Valenbisi	1
Suggeriments per a la millora de la ciutat	
Aparcaments - Demanda	18
Ciclistes molèsties	7
Demanda de parcs i jardins	10
Desperfectes en patrimoni històric	1
Pàgina web	4
Suggeriments concerts teatres falles etc	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Suggestiments indeterminats	1
Suggestiments per a la millora de la circulació	13
Suggestiments per a la millora de la ciutat de València	25
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	19
Tardança en resolució d'expedients	18
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	2
Multes	1
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	2
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	19
Clot en calçada	35
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	16
Enllumenat	9
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	61	66	-7,58%
02. L'Eixample	62	25	148,00%
03. Extramurs	63	43	46,51%
04. Campanar	38	56	-32,14%
05. La Saïdia	32	42	-23,81%
06. El Pla del Real	37	14	164,29%
07. L'Olivereta	59	36	63,89%
08. Patraix	60	40	50,00%
09. Jesús	45	33	36,36%
10. Quatre Carreres	81	103	-21,36%
11. Pobles Marítims	95	78	21,79%
12. Camins al Grau	36	102	-64,71%
13. Algirós	47	49	-4,08%
14. Benimaclet	22	22	0,00%
15. Rascanya	36	35	2,86%
16. Benicalap	39	29	34,48%
17. Pobles del Nord	3	3	0,00%
18. Pobles de l'Oest	7	5	40,00%
19. Pobles del Sud	53	32	65,63%
En Dependències Municipals	54	52	3,85%
No hi consta districte	150	92	63,04%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carne	6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	16
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	14
2.3. Gran Via	10
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	2
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	9
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	17
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	16
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís	10
10.5. Na Rovella	10
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	35
11.3. La Malva-rosa	36
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.5. Penya-roja	7
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	21
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	21
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	54
No hi consta districte	
No hi consta barri	150

Id. document: hN9D_3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC_9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE JULIO AL 15 DE AGOSTO DE 2021



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

Período del 16 de julio al 15 de agosto de 2021

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

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 julio al 15 de agosto de 2021**, se han recibido un total de **1.080 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/07/2020 a 15/08/2020).

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

Se produce un aumento del número de quejas y, en menor medida, del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic disminuye.

Se incluye el 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

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).

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



- 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 (16/07/2020 a 15/08/2020).

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. Lo más llamativo sigue siendo el incremento de las instancias recibidas a través de la sede electrónica, canal cada vez más utilizado por los ciudadanos.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de julio de 2021 y la primera de agosto 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.

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 **215 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido han

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



sido, la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público que ha recibido 119 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 73 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 15.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **91 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 91

Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **82 traslados**, y dentro de ella, las que más, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 66 traslados y la Delegación de Espacio Público 16.

-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 **17 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 5 y la Delegación de Espacio Público con 12 peticiones.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **14 peticiones de informe** y, dentro de esta, la Delegación de Policía Local con todas ellas.

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible con 2 y Gestión sostenible de Residuos Urbanos con 9 y Calidad Acústica y del Aire con 2.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con **13 peticiones de informe**, y dentro de esta, la Delegación de Servicios Sociales con 11 peticiones y la Delegación de Salud y Consumo Responsable con 2.

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 los que se relacionan a continuación:

- Bienestar Social e Integración (8 de 11 solicitudes)
- Disciplina Urbanística (2 de 3 solicitudes)
- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (6 de 9 solicitud)
- Actividades (5 de 10 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (4 de 5 solicitudes)
- Policía Local (4 de 14 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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

Secretaría General / Gestión de Emisiones y Recaudación / Sanidad y Consumo / Playas, Calidad Acústica y del Aire / Jardinería Sostenible / Personal / Ocupación de Dominio Público Municipal / EMT-incidencias / Descentralización y Participación Ciudadana / Transparencia y Gobierno Abierto

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 (194)**
- **Servicios prestados en la vía pública (189)**
- **Servicios de Jardinería (96)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (88)**
- **Contaminación Acústica (86)**

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 (107)**
- Deficiente limpieza en la vía pública (70)**
- Parques y Jardines deficiencias (64)**
- Plagas (38)**
- Contenedores cambio de ubicación (35)**
- Bache en calzada (35)**

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

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

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

- Poblats Marítims con 95 peticiones
- Quatre Carreres con 81 peticiones
- Extramurs con 63 peticiones
- L'Eixample con 62 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:

- Russafa (L'Eixample) con 38 peticiones
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 36 peticiones
- El Cabanyal- el Canyamelar (Poblats Marítims) con 35 peticiones
- Benicalap (Benicalap) con 34 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
Abril.....	986
Mayo.....	1.327
Junio.....	1.323
Julio.....	1.175

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/07/2021 al 15/08/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	77	16	381,25%
Sugerencia	956	865	10,52%
Síndic	38	68	-44,12%
Defensor	6	6	0,00%
Otras	3	2	50,00%
Total:	1.080	957	12,85%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	14	20	-30,00%
Recomendación/Sugerencia	10	7	42,86%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	14	41	-65,85%
Defensor			
Inicio	0	1	-100,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	5	5	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

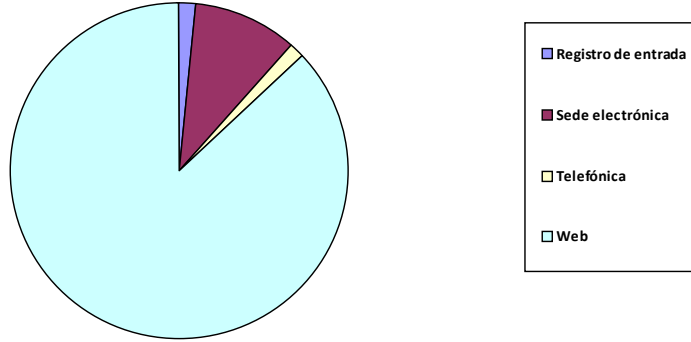
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	19	10	90,00%
Sede electrónica	107	83	28,92%
Telefónica	15	32	-53,13%
Web	939	832	12,86%
Total:	1.080	957	12,85%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Julio	568
Agosto	512

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	329	286	43	30 (69,8%)
Agosto	293	259	34	24 (70,6%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

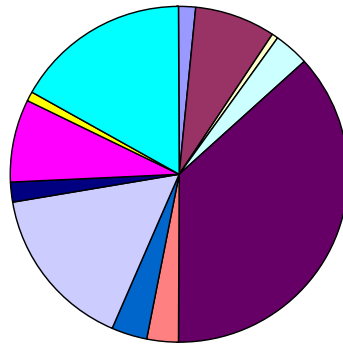


Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	11	9	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	48	35	13	10 (76,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	21	16	5	4 (80,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	21	18	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	99	82	17	11 (64,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	51	47	4	4 (100,0%)
PLENO	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	105	91	14	4 (28,6%)
Total de Envíos	622	545	77	54 (70,1%)

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	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



HACIENDA	9	8	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	33	22	11	8 (72,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	13	8	5	4 (80,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	15	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	75	73	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
DEPORTES	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	2	2	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	4	2	2	2 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	10	9	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	28	16	12	7 (58,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	71	66	5	4 (80,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
SECRETARÍA GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
SECRETARÍA DE ÁREA I	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
FISCAL GASTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	11	9	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ENVEJECIMIENTO ACTIVO	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	33	22	11	8 (72,7%)
Subtotal de Área:	48	35	13	10 (76,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	4	3	2 (66,7%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	21	16	5	4 (80,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	7	5	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	15	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI	128	119	9	6 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	74	72	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	228	215	13	10 (76,9%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	3	3	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	18	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	10	9	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	21	18	3	3 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ACTIVIDADES	21	11	10	5 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	7	5	2	2 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	71	66	5	4 (80,0%)
Subtotal de Área:	99	82	17	11 (64,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	11	10	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	11	10	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	9	6	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	51	47	4	4 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	5	2	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	105	91	14	4 (28,6%)
Subtotal de Área:	105	91	14	4 (28,6%)

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					
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	2	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	2	2	0	3
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
POBLES DE VALÈNCIA	0	0	1	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	1
GESTIÓN URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	0	6	0	3
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	1	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
PERSONAL	2	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	1	0	4	0	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	2	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	2	0	0	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	3	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	0	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	0	1	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	0	4	0	10
Total de Envíos	25	6	23	0	23

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

Signat electrònicament per:

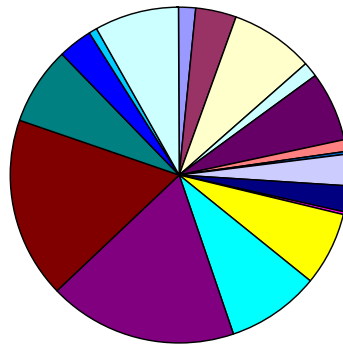
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	19	14	35,71%
Atención Personal Municipal	42	36	16,67%
Contaminación acústica	86	82	4,88%
Covid-19	15	84	-82,14%
Discrepancias con actuaciones municipales	71	67	5,97%
Distinto ámbito competencial	12	22	-45,45%
Eventos	5	2	150,00%
Organismos autónomos	33	63	-47,62%
Otros	27	21	28,57%
Política lingüística	2	2	0,00%
Señalización viaria	76	34	123,53%
Servicios de jardinería	96	78	23,08%
Servicios de limpieza en la vía pública	194	127	52,76%
Servicios prestados en vía pública	189	146	29,45%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	80	48	66,67%
Tramitación administrativa	37	52	-28,85%
Tributación municipal y sanciones	8	3	166,67%
Vía pública reparación de deficiencias	88	76	15,79%

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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Personal municipal	4

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	4
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Información y Registro	8
Otras	4
Padrón	23

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	33
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	2
Botellón	8
Entre particulares vecinales	15
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	9
Obras privadas	3
Por Obras municipales	3
Tráfico rodado	7

Covid-19

Covid-19	15
----------------	----

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	5
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	1
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Horarios atención al público	3
Obras municipales	4
Obras no municipales	6
Oposiciones	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	2
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	4
<u>Distinto ámbito competencia</u>	
Otra administración o institución	12
<u>Eventos</u>	
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	2
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	11
Fundación Deportiva Municipal	8
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	14
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros	24
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	1
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	15
Carril bici	17
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	6
Señalización horizontal	20
Señalización vertical	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Zona Azul	5
Zona naranja	2
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	64
Poda de árboles	32
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	35
Contenedores deficiente estado	17
Deficiente limpieza en la vía pública	70
Excrementos animales domésticos	9
Reciclaje de residuos	10
Recogida de enseres en la vía pública	15
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	8
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	18
Vehículos abandonados	12
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	2
Gorrillas	1
Indigentes	16
Mayor actuación por parte de Policía Local	107
Medidas contra excrementos animales domésticos	2
Plagas	38
Playas incidencias	22
Valenbisi	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	18
Ciclistas molestias	7
Demanda de parques y jardines	10
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	4
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	13
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	25
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	19
Tardanza en resolución de expedientes	18
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	2
Multas	1
Tributos IAE	1
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	2
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	19
Alumbrado	9
Bache en calzada	35
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	16
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	61	66	-7,58%
02. L'Eixample	62	25	148,00%
03. Extramurs	63	43	46,51%
04. Campanar	38	56	-32,14%
05. La Saïdia	32	42	-23,81%
06. El Pla del Real	37	14	164,29%
07. L'Olivereta	59	36	63,89%
08. Patraix	60	40	50,00%
09. Jesús	45	33	36,36%
10. Quatre Carreres	81	103	-21,36%
11. Poblat Marítims	95	78	21,79%
12. Camins al Grau	36	102	-64,71%
13. Algirós	47	49	-4,08%
14. Benimaclet	22	22	0,00%
15. Rascanya	36	35	2,86%
16. Benicalap	39	29	34,48%
17. Pobles del Nord	3	3	0,00%
18. Pobles de l'Oest	7	5	40,00%
19. Pobles del Sud	53	32	65,63%
En Dependències Municipals	54	52	3,85%
No hi consta districte	150	92	63,04%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carne	6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	16
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	14
2.3. Gran Via	10
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	2
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	9
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	17
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	16
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís	10
10.5. Na Rovella	10
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	35
11.3. La Malva-rosa	36
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: hN9D 3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.5. Penya-roja	7
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	21
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	21
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	54
No hi consta districte	
No hi consta barri	150

Id. document: hN9D_3dUd eQRs fomU b/Sp /cdC 9KM=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



3	RESULTAT: QUEDAR ASSABENTAT
ASSUMPTE: PRECS I PREGUNTES. Pregunta "in voce" formulada per la Sra. Ferrer San Segundo, del Grup Municipal Popular, relativa a la incorporació a la memòria de les reclamacions realitzades per altres vies no formals.	

La Sra. M. José Ferrer San Segundo, del Grupo Municipal Popular, pregunta sobre la cuestión ya comentada por el Sr. Presidente en el turno de Ruegos y Preguntas de la sesión anterior relativa a que se incorporen también a las memorias las reclamaciones por otras vías no formales.

El Sr. Presidente amplia la información ofrecida en la sesión anterior y recuerda que cuando estén listas las herramientas tecnológicas, en las que se está trabajando, dará cuenta a la Comisión.

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 14 hores i 10 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	03/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732