



**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 2 DE
NOVEMBRE DE 2021**

En la Sala de Comissions de la Casa Consistorial de la ciutat de València, sent les 14 hores del dia 2 de novembre de 2021, davall la presidència del Vicepresident 1r, el Sr. Emiliano García Domene per l'absència justificada del Sr. Pere Sixte Fuset i Tortosa, es reunix en sessió ordinària la Comissió Permanent Especial de Suggestiments i Reclamacions, Observatori de Contractació, a la qual assistixen de manera presencial: la Sra. Luisa Notario Villanueva, el Sr. Borja Jesús Sanjuán Roca, la Sra. Julia Climent Monzó en substitució de la Sra. M. José Ferrer San Segundo, la Sra. Marta Torrado de Castro i la Sra. Rocío Gil Uncio i assistixen per videoconferència: la Sra. Isabel Lozano Lázaro en substitució del Sr. Fuset i el Sr. Sergi Campillo Fernández, actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del ple.

Excusa la seua absència el Sr. Vicente Montañez Valenzuela.

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. Isabel Lozano Lázaro i del Sr. Sergi Campillo Fernández.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



1	RESULTAT: APROVAT
ASSUMPTE: Aprovació, en el seu cas, de l'acta de la sessió anterior de data 4 d'octubre de 2021.	

Pregunta el Vicepresident si algú membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 4 d'octubre 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: APROVAT
EXPEDIENT: O-05656-2021-000006-00	PROPOSTA NÚM.: 1
ASSUMPTE: Proposa modificar el règim de sessions de la Comissió de Suggeriments de la sessió de novembre i desembre.	

La Comissió per unanimitat ha aprovat el següent acord:

"FETS

A la sessió extraordinària del Ple de l'Ajuntament de 18 de juliol del 2019 es va acordar la creació de set comissions permanents, sis informatives i la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, Observatori de Contractació.

Una vegada reunides totes les sessions constitutives de les comissions permanents, l'Ajuntament Ple, en la sessió ordinària de 31 de juliol de 2019, va quedar assabentat de la constitució, composició i règim de sessions de totes elles.

La Comissió Permanent de Suggeriments i Reclamacions. Observatori de Contractació, en la sessió ordinària de 14 de setembre de 2020, modifica el règim de sessions, aprovat en la reunió extraordinària de 31 de juliol, i fixa un nou horari de celebració a les 14.00 hores, mantenint la resta de qüestions, com són el dia i lloc de reunió.

El Ple per acord de data 30 de setembre de 2021, modifica el règim de sessions del Ple dels mesos de novembre i desembre de 2021 amb la finalitat d'adaptar-ho a la tramitació del pressupost municipal 2022.

El Ple per acord de data 30 de setembre de 2021, modifica el seu règim de sessions dels mesos de novembre i desembre de 2021 amb la finalitat d'adaptar-ho a la tramitació del pressupost municipal 2021, en concret als dies 18 de novembre i 23 de desembre.

FONAMENTS DE DRET

Són aplicables els articles 122.3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, de bases de règim local, i 90 i següents del Reglament orgànic del Ple vigent.

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Primer. Celebrar la **sessió** corresponent al mes de **novembre**, el dia **22 de novembre** a les **14.00 hores**, indicant a efectes informatius que:

El termini de presentació de preguntes serà el dia 10 de novembre fins a les 12.00 hores i el termini de presentació de mocions serà el 16 de novembre a les 14.00 h.

Segon. Celebrar la **sessió** corresponent al mes de **desembre**, el dia **10 de enero de 2022** a les **14.00 hores**, indicant a efectes informatius que:

El termini de presentació de preguntes serà el dia 23 de desembre fins a les 12.00 hores i el termini de presentació de mocions serà el 3 de enero de 2022 a les 14.00 h."

3	RESULTAT: QUEDAR ASSABENTAT	
EXPEDIENT: E-00911-2021-000883-00		PROPOSTA NÚM.: 1
ASSUMPTE: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprèn des del 16 d'agost al 15 de setembre 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.		

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

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'AGOST AL 15 DE SETEMBRE DE 2021



SESSIÓ ORDINÀRIA DE 2 DE NOVEMBRE DE 2021

4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

Període del 16 d'agost al 15 de setembre 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 d'agost al 15 de setembre 2021**, s'han rebut un total de **1.503 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/08/2020 a 15/09/2020

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 major mesura, del nombre de suggestiments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic disminueix.

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, suggestiments, 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).

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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: 16/08/2020 a 15/09/2020.

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 és l'increment de suggeriments rebuts a través de la web municipal.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

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

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de **268 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 136 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 101 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 29.

Igualment, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **131 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 130.

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Així mateix, cal destacar l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb 69 trasllats, i dins d'ella, les que més, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 57 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 12.

-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 15 peticions d'informe, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 6 i la Delegació d'Espai Públic amb 9 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb 8 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 8 peticions d'informe, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible amb 1 i Gestió sostenible de Residus Urbans amb 3, Cicle Integral de l'Aigua amb 3 i Cementeris i Serveis Funeraris amb 1.

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:

- Gestió Sostenible de Residus Urbans (2 de 3 sol·licituds)
- Organisme Autònom Fundació Esportiva (0 d'1 sol·licitud)
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (0 d'1 sol·licitud)
- Activitats (5 de 8 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (5 de 6 sol·licituds)
- Policia Local (4 de 8 sol·licituds)

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

Secretaria General / Planejament / Patrimoni

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

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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 (269)
- Serveis prestats en la via pública (227)
- Serveis de Jardineria (153)
- Contaminació Acústica (147)
- Via pública reparació de deficiències (143)

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 (146)
- Deficient neteja en la via pública (101)
- Parcs i Jardins deficiències (95)
- Contenidors canvi d'ubicació (67)
- Poda d'arbres (58)

10. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

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

- Quatre Carreres amb 125 peticions
- Algirós amb 124 peticions
- Extramurs amb 106 peticions
- Camins al Grau amb 96 peticions
- Poblat Marítims amb 87 peticions

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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:

- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 88 peticions**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 57 peticions**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 50 peticions**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 48 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) con 42 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
-	Agost	1.105

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/08/2021 al 15/09/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	101	89	13,48%
Suggestiment	1.340	954	40,46%
Síndic	58	84	-30,95%
Defensor	3	2	50,00%
Altres	1	0	-
Total:	1.503	1.129	33,1%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	11	18	-38,89%
Recomanació/Suggestiment	22	12	83,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	25	54	-53,70%
Defensor			
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	2	50,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

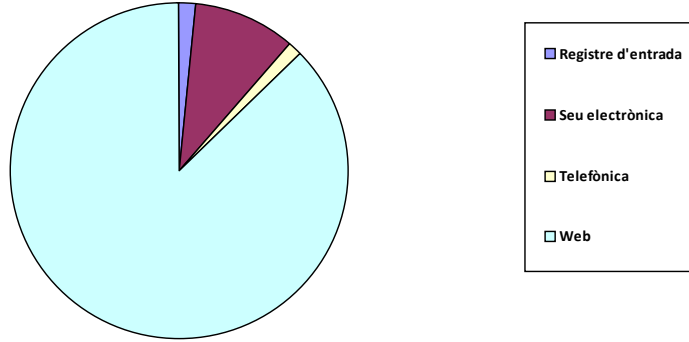
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	24	16	50,00%
Seu electrònica	146	161	-9,32%
Telefònica	21	50	-58,00%
Web	1.312	902	45,45%
Total:	1.503	1.129	33,1%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Agost	591
Setembre	912

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Agost	320	290	30	27 (90,0%)
Setembre	403	374	28	20 (71,4%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

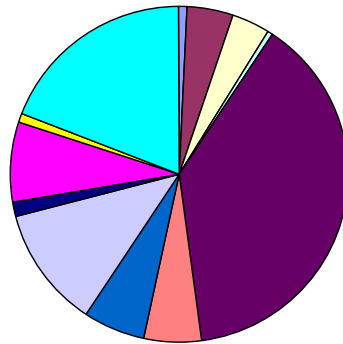


Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	7	5	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	32	27	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	26	21	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	4	4	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	276	268	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	40	36	4	3 (75,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	42	35	7	6 (85,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	85	69	15	11 (73,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	56	53	3	3 (100,0%)
PLE	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	139	131	8	4 (50,0%)
Total d'Enviaments	723	664	58	47 (81,0%)

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	3	2	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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



HISENDA	3	2	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	9	9	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	23	18	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	14	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	2	2	0	0 (-)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	32	29	3	3 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	139	136	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	102	101	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	18	17	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS	4	3	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	8	6	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	9	6	3	3 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	22	21	1	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESPAI PÚBLIC	22	12	9	6 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	63	57	6	5 (83,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	43	43	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	12	9	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
PLE				
PLE	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	138	130	8	4 (50,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	2	1	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
VICESECRETARIA GENERAL	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	7	5	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	9	9	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	23	18	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	32	27	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	26	21	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	2	2	0	0 (-)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA				
EMPRENEDORIA I INNOVACIO ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	4	4	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	32	29	3	3 (100,0%)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	139	136	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	99	99	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	3	2	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	276	268	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	18	17	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	4	3	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	8	6	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	40	36	4	3 (75,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	7	4	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	42	35	7	6 (85,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	16	7	8	5 (62,5%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	6	5	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	63	57	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	85	69	15	11 (73,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	10	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	43	43	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	12	9	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	53	3	3 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	138	130	8	4 (50,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	139	131	8	4 (50,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	1	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	2	2	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
GESTIÓ URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	0	1	0	0	0
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	1	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	1	1	0	1
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	0	0	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	0	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	1	0	0	0
PERSONAL	0	2	0	0	0
PATRIMONI	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	3	2	0	3
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	1	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	2	3	0	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	1	1	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNiques	0	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	0	3	0	4
Total d'Enviaments	11	24	12	0	11

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

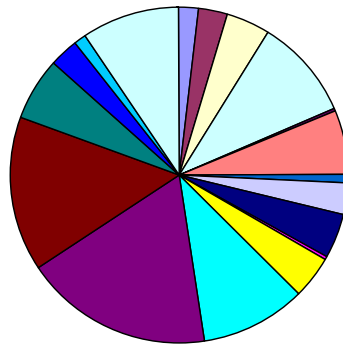


Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	28	18	55,56%
Altres	44	19	131,58%
Atenció Personal Municipal	60	35	71,43%
Contaminació acústica	147	93	58,06%
Covid-19	3	64	-95,31%
Discrepàncies amb actuacions municipals	95	88	7,95%
Distint àmbit competencial	12	8	50,00%
Esdeveniments	46	1	4500,00%
Organismes autònoms	60	78	-23,08%
Política lingüística	6	2	200,00%
Senyalització viària	62	67	-7,46%
Servicis de jardineria	153	99	54,55%
Servicis de neteja en la via pública	269	179	50,28%
Servicis prestats en via pública	227	160	41,88%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	90	68	32,35%
Tramitació administrativa	43	70	-38,57%
Tributació municipal i sancions	15	7	114,29%
Via pública reparació de deficiències	143	73	95,89%

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	21
Personal municipal	7

Altres

Altres	41
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

Altres	3
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	3
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Informació i Registre	6
Museus	1
Padró	37

Contaminació acústica

Activitats molesties i denúncies	48
Aire condicionat particulars	1
Avions	1
Botellot	33
Casals fallers	7
Entre particulars veïnals	32
Molesties servicis de neteja	13
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	10

Covid-19

Covid-19	3
----------------	---

Discrepàncies amb actuacions municipals

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	4
Compliment d'ordenances	7
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	36
Disconformitat amb projectes urbanístics	5
Horaris atenció al públic	14
Obres municipals	2
Obres no municipals	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	12
Servicis Socials	5
Subvencions o ajudes	3
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	12
<u>Esdeveniments</u>	
Concerts	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	41
<u>Organismes autònoms</u>	
AUMSA	1
EMIVASA	5
EMT-incidències	7
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Fundació Esportiva Municipal	13
Fundació Pacte per l'Ocupació	1
Junta Central Fallera	4
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	27
Universitat Popular	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Valencià	2
Senyalització viària	
Bol·lards i portatestos	9
Carril bici	16
Estacions Valenbisi	2
Semàfors	8
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	7
Zona blava	5
Zona taronja	1
Servicis de jardineria	
Parcs i jardins deficiències	95
Poda d'arbres	58
Servicis de neteja en la via pública	
Arreplegada d'objectes en la via pública	23
Contenidors canvi ubicació	67
Contenidors deficient estat	17
Deficient neteja en la via pública	101
Excrements animals domèstics	5
Reciclatge de residus	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja	17
Suggeriments per a la neteja en la via pública	13
Vehicles abandonats	23
Servicis prestats en via pública	
Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	2
Indigents	18
Major actuació per part de Policia Local	146
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	43
Platges incidències	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zKXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	13
Ciclistes molèsties	4
Demanda de parcs i jardins	6
Desperfectes en patrimoni històric	3
Lavabos públics	2
Pàgina web	5
Seu electrònica	1
Suggeriments concerts teatres falles etc	2
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	20
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	31
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	30
Tardança en resolució d'expedients	13
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	1
Infraccions urbanístiques	1
Multes	6
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	4
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	36
Clot en calçada	52
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	19
Enllumenat	29
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	79	59	33,90%
02. L'Eixample	79	31	154,84%
03. Extramurs	106	45	135,56%
04. Campanar	45	36	25,00%
05. La Saïdia	60	72	-16,67%
06. El Pla del Real	63	18	250,00%
07. L'Olivetera	80	45	77,78%
08. Patraix	73	84	-13,10%
09. Jesús	72	61	18,03%
10. Quatre Carreres	125	63	98,41%
11. Poblat Marítims	87	81	7,41%
12. Camins al Grau	96	142	-32,39%
13. Algirós	124	37	235,14%
14. Benimaclet	59	25	136,00%
15. Rascanya	41	41	0,00%
16. Benicalap	31	54	-42,59%
17. Pobles del Nord	4	9	-55,56%
18. Pobles de l'Oest	12	12	0,00%
19. Pobles del Sud	22	25	-12,00%
En Dependències Municipals	47	87	-45,98%
No hi consta districte	198	100	98,00%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	9
1.3. El Carne	16

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	12
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	28
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	42
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	24
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	27
3.2. La Roqueta	15
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	36
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	10
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	24
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	10
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	29
6.2. Mestalla	19
6.3. Jaume Roig	14
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	32
7.2. Soternes	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	35
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	32
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	26
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	9
9.4. Sant Marcel·lí	23
9.5. Camí Real	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	57
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	11
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	14
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Banyamelar	15
11.3. La Malva-rosa	48
11.4. Beteró	1
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	32
12.2. Albors	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	15
12.4. Camí Fondo	9
12.5. Penya-roja	26
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	88
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	15
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	50
14.2. Camí de Vera	9
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	30
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	5
19.4. El Saler	3
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	47
No hi consta districte	
No hi consta barri	198

Id. document: Lyk+ zKXf +KGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE AGOSTO AL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2021



Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

Período del 16 de agosto al 15 de septiembre 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 agosto al 15 de septiembre, se han recibido un total de **1.503 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/08/2020 a 15/09/2020).

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 mayor medida, del número de sugerencias respecto al mismo periodo del ejercicio anterior. El número de quejas iniciadas ante el Síndic disminuye.

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.

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior (16/08/2020 a 15/09/2020).

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 es el incremento de sugerencias recibidas a través de la web municipal.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de agosto de 2021 y la primera de septiembre 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 **268 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 136 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad que ha recibido 101 traslados y la de Ciclo Integral del Agua 29.

Igualmente, el **Área de Protección Ciudadana** con **131 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 130

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Así mismo, cabe destacar el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con **69 traslados**, y dentro de ella, las que más, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 57 traslados y la Delegación de Espacio Público 12.

-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 **15 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público ha recibido 6 y la Delegación de Espacio Público con 9 peticiones.

El **Área de Protección Ciudadana**, con **8 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 **8 peticiones de informe**, y dentro de esta área, la Delegación de Jardinería Sostenible con 1 y Gestión sostenible de Residuos Urbanos con 3, Ciclo Integral del Agua con 3 y Cementerios y Servicios Funerarios con 1.

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:

- Gestión Sostenible de Residuos Urbanos (2 de 3 solicitudes)
- Organismo Autónomo Fundación Deportiva (0 de 1 solicitud)
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (0 de 1 solicitud)
- Actividades (5 de 8 solicitudes)
- Movilidad Sostenible (5 de 6 solicitudes)
- Policía Local (4 de 8 solicitudes)

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

Secretaría General / Planeamiento / Patrimonio

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:

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



- **Servicios de limpieza en vía pública (269)**
- **Servicios prestados en la vía pública (227)**
- **Servicios de Jardinería (153)**
- **Contaminación Acústica (147)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (143)**

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 (146)**
- **Deficiente limpieza en la vía pública (101)**
- **Parques y Jardines deficiencias (95)**
- **Contenedores cambio de ubicación (67)**
- **Poda de árboles (58)**

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:

- **Quatre Carreres con 125 peticiones**
- **Algirós con 124 peticiones**
- **Extramurs con 106 peticiones**
- **Camins al Grau con 96 peticiones**
- **Poblats Marítims con 87 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.

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



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

- **Ciutat Jardí (Algirós) con 88 peticiones**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 57 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 50 peticiones**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 48 peticiones**
- **Russafa (L'Eixample) con 42 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
Agosto.....	1.105

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 16/08/2021 al 15/09/2021

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	101	89	13,48%
Sugerencia	1.340	954	40,46%
Síndic	58	84	-30,95%
Defensor	3	2	50,00%
Otras	1	0	-
Total:	1.503	1.129	33,13%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	11	18	-38,89%
Recomendación/Sugerencia	22	12	83,33%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	25	54	-53,70%
Defensor			
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	2	50,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

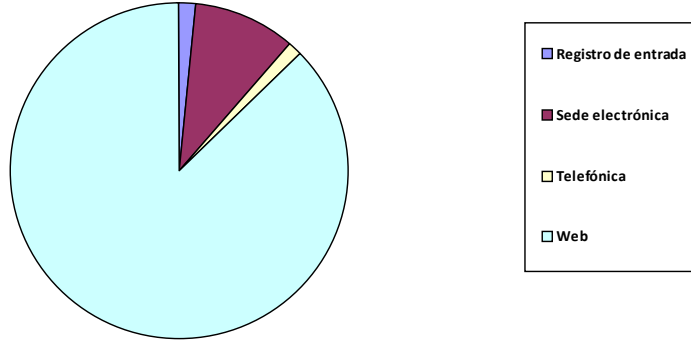
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	24	16	50,00%
Sede electrónica	146	161	-9,32%
Telefónica	21	50	-58,00%
Web	1.312	902	45,45%
Total:	1.503	1.129	33,13%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Agosto	591
Septiembre	912

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Agosto	320	290	30	27 (90,0%)
Septiembre	403	374	28	20 (71,4%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

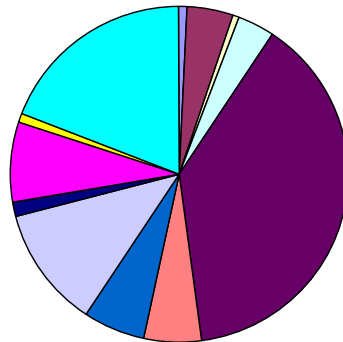


Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	7	5	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	32	27	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	26	21	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	276	268	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	40	36	4	3 (75,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	42	35	7	6 (85,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	85	69	15	11 (73,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	56	53	3	3 (100,0%)
PLENO	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	139	131	8	4 (50,0%)
Total de Envíos	723	664	58	47 (81,0%)

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	3	2	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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



HACIENDA	3	2	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	9	9	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	23	18	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
EMPRENDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA ...	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	14	4	4 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	2	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	29	3	3 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	139	136	3	2 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	102	101	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	18	17	1	1 (100,0%)
DEPORTES	4	3	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	8	6	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	9	6	3	3 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	22	21	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



ESPACIO PÚBLICO	22	12	9	6 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	63	57	6	5 (83,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	43	43	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	12	9	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
PLENO				
PLENO	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	138	130	8	4 (50,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARÍA GENERAL	2	1	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
VICESECRETARÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	7	5	2	2 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	9	9	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	23	18	5	5 (100,0%)
Subtotal de Área:	32	27	5	5 (100,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO				
COMERCIO				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
EMPREDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA				
EMPREDIMIENTO E INNOVACIÓN ECONÓMICA	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	6	5	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	26	21	5	5 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	2	0	0 (-)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	32	29	3	3 (100,0%)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	139	136	3	2 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	99	99	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	276	268	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =

CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	18	17	1	1 (100,0%)
DEPORTES				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	3	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	8	6	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	40	36	4	3 (75,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	7	4	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	42	35	7	6 (85,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	16	7	8	5 (62,5%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	6	5	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	63	57	6	5 (83,3%)
Subtotal de Área:	85	69	15	11 (73,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	10	10	0	0 (-)

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES
Página 7 de 19

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	43	43	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	12	9	3	3 (100,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	56	53	3	3 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	6	5	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	138	130	8	4 (50,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	139	131	8	4 (50,0%)

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					
SECRETARÍA GENERAL	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	1	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	2	2	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
GESTIÓN URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	0	1	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	1	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	1	1	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	0	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	1	0	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	1	0	0	0
PERSONAL	0	2	0	0	0
PATRIMONIO	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	3	2	0	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	0	1	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	3	0	0	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	1	1	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	0	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	0	3	0	4
Total de Envíos	11	24	12	0	11

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732

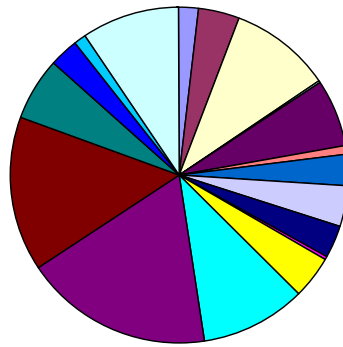


Id. document: Lyk+ zkXf +KGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	28	18	55,56%
Atención Personal Municipal	60	35	71,43%
Contaminación acústica	147	93	58,06%
Covid-19	3	64	-95,31%
Discrepancias con actuaciones municipales	95	88	7,95%
Distinto ámbito competencial	12	8	50,00%
Eventos	46	1	4500,00%
Organismos autónomos	60	78	-23,08%
Otros	44	19	131,58%
Política lingüística	6	2	200,00%
Señalización viaria	62	67	-7,46%
Servicios de jardinería	153	99	54,55%
Servicios de limpieza en la vía pública	269	179	50,28%
Servicios prestados en vía pública	227	160	41,88%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	90	68	32,35%
Tramitación administrativa	43	70	-38,57%
Tributación municipal y sanciones	15	7	114,29%
Vía pública reparación de deficiencias	143	73	95,89%

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	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	21
Personal municipal	7

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	3
Atención personal de Servicios Sociales	3
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	6
Información y Registro	6
Museos	1
Otras	3
Padrón	37

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	48
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	1
Botellón	33
Casales falleros	7
Entre particulares vecinales	32
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	13
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	10

Covid-19

Covid-19	3
----------------	---

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	4
Cumplimiento de Ordenanzas	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	36
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5
Horarios atención al público	14
Obras municipales	2
Obras no municipales	4
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	12
Servicios Sociales	5
Subvenciones o ayudas	3
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	12
<u>Eventos</u>	
Conciertos	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	41
<u>Organismos autónomos</u>	
AUMSA	1
EMIVASA	5
EMT-incidencias	7
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	13
Fundación Pacto por el Empleo	1
Junta Central Fallera	4
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	27
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros	41
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Valenciano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	9
Carril bici	16
Estaciones Valenbisi	2
Semáforos	8
Señalización horizontal	14
Señalización vertical	7
Zona Azul	5
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	95
Poda de árboles	58
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	67
Contenedores deficiente estado	17
Deficiente limpieza en la vía pública	101
Excrementos animales domésticos	5
Reciclaje de residuos	3
Recogida de enseres en la vía pública	23
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	13
Vehículos abandonados	23
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	6
Gorrillas	2
Indigentes	18
Mayor actuación por parte de Policía Local	146
Medidas contra excrementos animales domésticos	1
Plagas	43
Playas incidencias	10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Valenbisi	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	13
Ciclistas molestias	4
Demanda de parques y jardines	6
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	5
Sede electrónica	1
Sugerencias conciertos teatros fallas etc	2
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	20
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	31
WC públicos	2
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	30
Tardanza en resolución de expedientes	13
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	1
Infracciones urbanísticas	1
Multas	6
Tributos IAE	1
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	4
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	36
Alumbrado	29
Bache en calzada	52
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	19
Fuentes ornamentales	2
Supresión de barreras arquitectónicas	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	79	59	33,90%
02. L'Eixample	79	31	154,84%
03. Extramurs	106	45	135,56%
04. Campanar	45	36	25,00%
05. La Saïdia	60	72	-16,67%
06. El Pla del Real	63	18	250,00%
07. L'Olivetera	80	45	77,78%
08. Patraix	73	84	-13,10%
09. Jesús	72	61	18,03%
10. Quatre Carreres	125	63	98,41%
11. Poblat Marítims	87	81	7,41%
12. Camins al Grau	96	142	-32,39%
13. Algirós	124	37	235,14%
14. Benimaclet	59	25	136,00%
15. Rascanya	41	41	0,00%
16. Benicalap	31	54	-42,59%
17. Pobles del Nord	4	9	-55,56%
18. Pobles de l'Oest	12	12	0,00%
19. Pobles del Sud	22	25	-12,00%
En Dependències Municipals	47	87	-45,98%
No hi consta districte	198	100	98,00%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	9
1.3. El Carne	16

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCVA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	12
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	28
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	42
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	24
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	27
3.2. La Roqueta	15
3.3. La Petxina	28
3.4. Arrancapins	36
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	10
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	24
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	10
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	29
6.2. Mestalla	19
6.3. Jaume Roig	14
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	32
7.2. Soternes	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	35
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	32
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	26
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	9
9.4. Sant Marcel·lí	23
9.5. Camí Real	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	57
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	11
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	14
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Banyamelar	15
11.3. La Malva-rosa	48
11.4. Beteró	1
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	32
12.2. Albors	14

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +kGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3. La Creu del Grau	15
12.4. Camí Fondo	9
12.5. Penya-roja	26
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	88
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	15
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	50
14.2. Camí de Vera	9
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	30
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	5
19.4. El Saler	3
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	47
No hi consta districte	
No hi consta barri	198

Id. document: Lyk+ zKXf +KGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732



Id. document: Lyk+ zkXf +KGx FcG/ 7NE4 Hb9H GEU =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

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. Vicepresident i que jo, el Secretari, certifique.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	24/11/2021	ACCVCA-120	83350118083644439662 162782211465704732