



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'OCTUBRE AL 15 DE NOVEMBRE DE 2021



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



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

Període del 16 d'octubre al 15 de novembre 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 Suggeriments poden ser dels tipus següents:

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

b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.

c) Escrits del Defensor del Poble.

d) Escrits del Síndic de Greuges.

e) Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

OBSERVACIONS:

En el període **16 d'octubre al 15 de novembre 2021**, s'han rebut un total de **1.380 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/10/2020 a 15/11/2020

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 una disminució del nombre de queixes i un augment del nombre de suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic de Greuges disminueix lleugerament. El nombre de queixes iniciades davant el Defensor del Poble han augmentat.

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

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

a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Poble, queixes del Síndic de Greuges i altres).



b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions mencionades anteriorment en el apartat a).

c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/10/2020 a 15/11/2020.

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'important 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'octubre de 2021 i la primera del mes de novembre de 2021 als quals es refereix l'informe.

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

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

Les esmentades taules ("Taula núm. 4 Enviaments a Serveis i contestacions per mesos" "Taula núm. 5 Enviaments a Serveis i contestacions per Àrea") ofereixen informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- c) Dels informes sol·licitats.
- d) Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en nombre com en percentatge.

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 **328 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 169 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 115 trasllats, la de Cicle Integral de l'Aigua 22 i la de Qualitat Acústica i de l'Aire 22.



Igualment, l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic amb 167 trasllats, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 119 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 48.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 162 trasllats, tots ells dins de la Delegació de Policia Local.

-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 2 i la Delegació d'Espai Públic amb 15 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana, amb 16 peticions d'informe i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local amb totes elles.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials amb 9 peticions d'informe, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 6 i Salut i Consum sostenible amb 3.

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:

- Drogodependència (0 d'1 sol·licitud)
- Benestar Social i Integració (3 de 6 sol·licituds)
- Gestió Sostenible Residus Urbans i Neteja E.P. (1 de 2 sol·licitud)
- Activitats (1 de 12 sol·licituds)
- Ocupació del Domini Públic Municipal (2 de 3 sol·licituds)
- Policia Local (5 de 16 sol·licituds)

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

Gabinet d'Alcaldia / Secretaria d'Àrea I / Disciplina Urbanística / Llicències Urbanístiques / Jardineria Sostenible / Patrimoni Històric i Artístic / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Patrimoni / Mobilitat Sostenible



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

En esta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

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

- Serveis prestats en la via pública (197)
- Serveis de neteja en via pública (192)
- Via pública reparació de deficiències (162)
- Contaminació Acústica (135)
- Serveis de jardineria (121)
- Senyalització viària (109)

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 (139)
- Parcs i Jardins deficiències (76)
- Deficient neteja en la via pública (67)
- Activitats, molèsties i denúncies (51)
- Enllumenat (51)
- Sot en calçada (50)
- Poda d'arbres (45)
- Botellot (42)

En aquest punt és de destacar, respecte al període anterior, un descens en el nombre de peticions classificades en el subtema "Major actuació per part de la Policia Local" (Serveis prestats en via pública) que passen de 248 a 139 en el present període, i les peticions classificades en el subtema "Botellot" (Contaminació acústica) que passen de 112 en el període anterior a 42. També s'aprecia descens en el subtema "Parcs i Jardins deficiències" (Serveis de Jardineria) que passen de 114 en el període anterior a 76.



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 108 peticions
- Algirós amb 105 peticions
- Extramurs amb 93 peticions
- Poblat Marítims amb 92 peticions
- Ciutat Vella amb 91 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:

- Ciutat Jardí (Algirós) amb 69 peticions
- Patraix (Patraix) amb 44 peticions
- Benicalap (Benicalap) amb 43 peticions
- Russafa (L'Eixample) amb 41 peticions
- Malilla (Quatre Carreres) amb 35 peticions

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

Gener.....	1.117
Febrer.....	1.201
Març.....	1.386
Abril.....	990
Maig.....	1.327
Juny.....	1.323
Juliol.....	1.177
Agost.....	1.105
Setembre	1.915
Octubre	1.476



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/10/2021 al 15/11/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	96	176	-45,45%
Suggeriment	1.225	937	30,74%
Síndic	49	102	-51,96%
Defensor	7	4	75,00%
Altres	3	5	-40,00%
Total:	1.380	1.224	12,7%

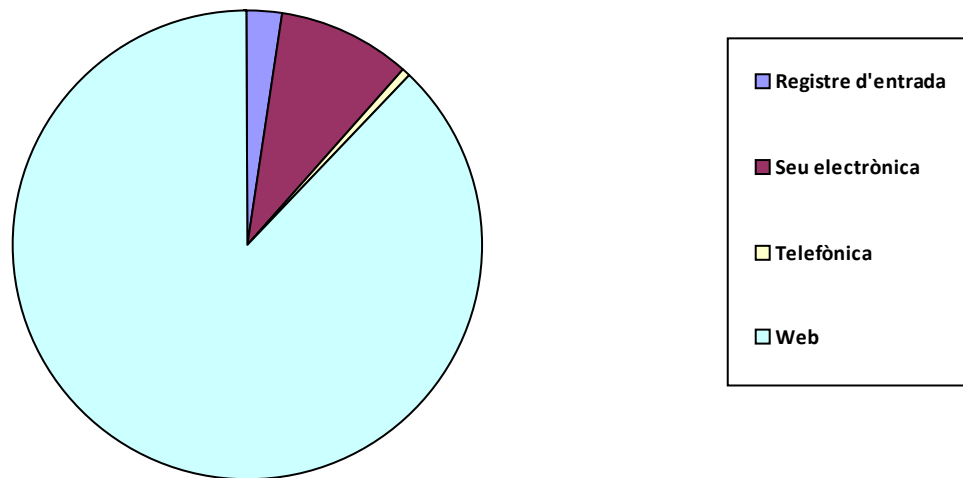
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	17	23	-26,09%
Recomanació/Suggeriment	13	16	-18,75%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	19	63	-69,84%
Defensor			
Inici	2	1	100,00%
Recomanació/Suggeriment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	3	33,33%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	34	13	161,54%
Seu electrònica	126	275	-54,18%
Telefònica	8	33	-75,76%
Web	1.212	903	34,22%
Total:	1.380	1.224	12,7%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Octubre	720
Novembre	660

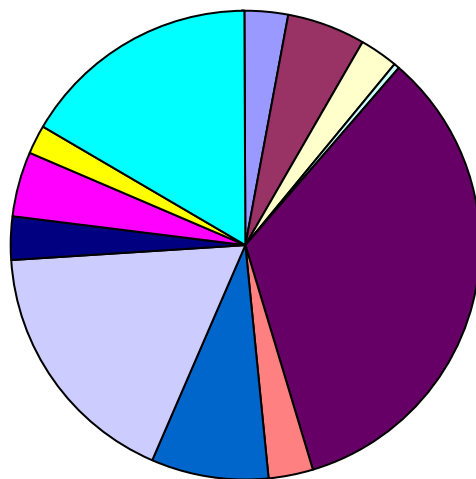
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Octubre	535	492	43	27 (62,8%)
Novembre	429	393	36	19 (52,8%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	30	28	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	50	41	9	5 (55,6%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	27	23	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	328	320	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	30	27	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	77	74	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	167	150	17	5 (29,4%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	31	27	4	4 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	43	39	4	2 (50,0%)
PLE	17	8	9	6 (66,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	162	146	16	5 (31,3%)
Total d'Enviaments	964	885	79	46 (58,2%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	20	19	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA	2	1	1	1 (100,0%)



HISENDA	8	8	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	7	4	3	2 (66,7%)
SERVICIS SOCIALS	41	35	6	3 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	4	4	0	0 (-)
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	21	17	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	1	0	0 (-)
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	22	22	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	169	167	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	115	114	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	22	17	5	5 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	7	5	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	9	8	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	5	5	0	0 (-)
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	7	6	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	56	55	1	1 (100,0%)



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC	48	33	15	3 (20,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	119	117	2	2 (100,0%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	31	27	4	4 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	31	29	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	11	9	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)

PLE

PLE	17	8	9	6 (66,7%)
-----------	----	---	---	-----------

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	162	146	16	5 (31,3%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	18	17	1	1 (100,0%)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	2	1	1	1 (100,0%)
HISENDA				
FISCAL GASTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	28	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)



SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
DROGODEPENDÈNCIES	2	1	1	0 (0,0%)
SANITAT I CONSUM	5	3	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	41	35	6	3 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	50	41	9	5 (55,6%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	4	4	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	6	4	2	2 (100,0%)
PLANEJAMENT	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	27	23	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	22	22	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	169	167	2	1 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	114	113	1	1 (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	22	17	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	328	320	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	6	4	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA, CON	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	27	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	5	5	0	0 (-)
CONTRACTACIÓ				
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	5	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	56	55	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	77	74	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				



ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	23	11	12	1 (8,3%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	25	22	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	119	117	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	167	150	17	5 (29,4%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	22	18	4	4 (100,0%)
MARINA REIAL	8	8	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	31	27	4	4 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	31	29	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	11	9	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	43	39	4	2 (50,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	17	8	9	6 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	17	8	9	6 (66,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	162	146	16	5 (31,3%)
Subtotal d'Àrea	162	146	16	5 (31,3%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GABINET D'ALCALDIA	1	0	0	0	0



SECRETARIA D'AREA I	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
DROGODEPENDÈNCIES	0	0	0	0	1
SANITAT I CONSUM	1	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	1	0	1	2
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	0	0	1	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	1	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PATRIMONI	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	0	1	2	9
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	1	1	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	3	0	1	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	0	0	0	2
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	1	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	4	1	1	1	2
PROTECCIÓ CIUTADANA					



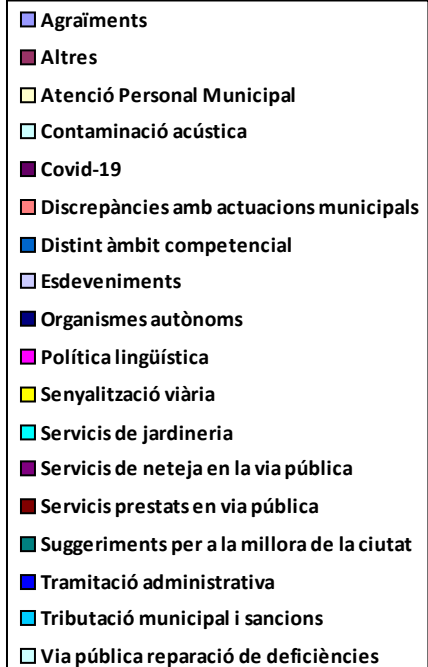
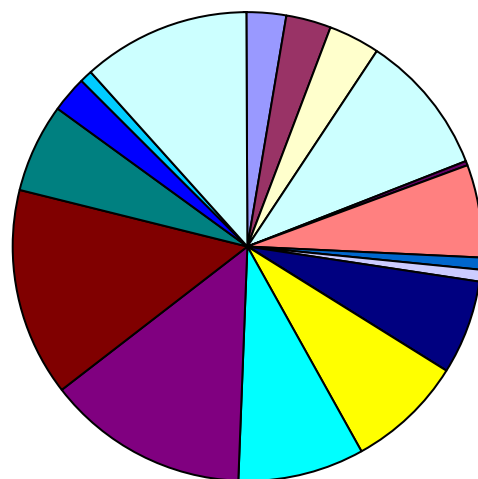
POLICIA LOCAL	2	1	2	3	8
Total d'Enviaments	31	8	7	8	25

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

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	37	18	105,56%
Altres	45	21	114,29%
Atenció Personal Municipal	49	46	6,52%
Contaminació acústica	135	83	62,65%
Covid-19	3	62	-95,16%
Discrepàncies amb actuacions municipals	87	95	-8,42%
Distint àmbit competencial	13	15	-13,33%
Esdeveniments	9	3	200,00%
Organismes autònoms	88	94	-6,38%
Política lingüística	2	3	-33,33%
Senyalització viària	109	103	5,83%
Servicis de jardineria	121	94	28,72%
Servicis de neteja en la via pública	192	141	36,17%
Servicis prestats en via pública	197	154	27,92%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	85	71	19,72%
Tramitació administrativa	34	93	-63,44%
Tributació municipal i sancions	11	5	120,00%
Via pública reparació de deficiències	162	123	31,71%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	32
Personal municipal	5

Altres

Altres	43
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	2

Atenció Personal Municipal

Altres	2
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	15
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	5
Padró	19

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	51
Avions	2
Botellot	42
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	9
Molèsties servicis de neteja	9
Obres privades	1
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	9
Trànsit de vehicles	9

Covid-19

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

Discrepàncies amb actuacions municipals



Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	43
Disconformitat amb projectes urbanístics	10
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	4
Obres no municipals	5
Ocupació - demandes	1
Oposicions	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	9
Servicis Socials	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	13
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	6
Concerts	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1

Organismes autònoms

EMIVASA	1
EMT-incidències	19
Fundació Esportiva Municipal	29
Marina Reial	8
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	29
Palau de la Música i Congressos	2

Política lingüística

Valencià	2
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	24
Carril bici	14
Semàfors	11



Senyalització horitzontal	21
Senyalització vertical	32
Zona blava	5
Zona taronja	2

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	76
Poda d'arbres	45

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	21
Contenidors canvi ubicació	28
Contenidors deficient estat	20
Deficient neteja en la via pública	67
Excrements animals domèstics	10
Reciclatge de residus	11
Solars i edificis en deficient estat de neteja	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública	9
Vehicles abandonats	11

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	16
Indigents	15
Major actuació per part de Policia Local	139
Plagues	24
Platges incidències	2
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	24
Ciclistes molèsties	6
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	2
Pàgina web	5



Seu electrònica	3
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	22
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	18
Tardança en resolució d'expedients	16

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Multes	2
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	5

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	22
Clot en calçada	50
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	27
Enllumenat	51
Supressió de barreres arquitectòniques	12



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	91	49	85,71%
02. L'Eixample	70	78	-10,26%
03. Extramurs	93	102	-8,82%
04. Campanar	69	44	56,82%
05. La Saïdia	50	83	-39,76%
06. El Pla del Real	77	29	165,52%
07. L'Olivereta	76	27	181,48%
08. Patraix	77	75	2,67%
09. Jesús	54	33	63,64%
10. Quatre Carreres	108	94	14,89%
11. Poblats Marítims	92	66	39,39%
12. Camins al Grau	75	196	-61,73%
13. Algirós	105	54	94,44%
14. Benimaclet	48	18	166,67%
15. Rascanya	42	29	44,83%
16. Benicalap	47	40	17,50%
17. Pobles del Nord	9	4	125,00%
18. Pobles de l'Oest	22	10	120,00%
19. Pobles del Sud	19	23	-17,39%
En Dependències Municipals	55	99	-44,44%
No hi consta districte	101	71	42,25%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	18



1.4. El Pilar	22
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	41
2.2. El Pla del Remei	21
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	25
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	25
3.4. Arrancapins	32
04. Campanar	
4.1. Campanar	19
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	9
4.4. Sant Pau	26
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	13
5.2. Morvedre	10
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	9
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	15
6.2. Mestalla	31
6.3. Jaume Roig	26
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	31
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	23
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	13
08. Patraix	
8.1. Patraix	44
8.2. Sant Isidre	10
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	17
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	19
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	4
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	34
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	17
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	28
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	27
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22



12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	22
12.4. Camí Fondo	8
12.5. Penya-roja	20
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	69
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	12
13.5. La Carrasca	12
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	38
14.2. Camí de Vera	10
15. Rascanya	
15.1. Orriols	12
15.2. Torrefiel	21
15.3. Sant Llorenç	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	43
16.2. Ciutat Fallera	4
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	3



19.4. El Saler	3
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	55
No hi consta districte	
No hi consta barri	101