



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE NOVEMBRE AL 15 DE DESEMBRE 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 de novembre al 15 de desembre de 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 de novembre al 15 de desembre de 2021**, s'han rebut un total de **1.008 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/11/2020 a 15/12/2020

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 considerable del nombre de queixes i un lleuger augment del nombre de suggeriments respecte al mateix període de l'exercici anterior. El nombre de queixes iniciades davant el Síndic de Greuges augmenta considerablement. El nombre de queixes iniciades davant el Defensor del Poble es manté en termes similars.

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: 16/11/2020 a 15/12/2020.

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 del Registre d'Entrada, i una considerable disminució respecte a les rebudes a través de la Seu Electrònica.

3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de novembre de 2021 i la primera del mes de desembre 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 **153 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut han sigut, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 84 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 50 trasllats, la de Cicle Integral de l'Aigua 13 i la de Qualitat Acústica i de l'Aire 4.



Igualment, l'**Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **138 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 108 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 30.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Protecció Ciutadana** amb **84 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 Protecció Ciutadana**, amb **21 peticions d'informe** i, dins d'aquesta, la Delegació de Policia Local amb totes elles.

L'**Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **19 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 7 i la Delegació d'Espai Públic amb 12 peticions.

L'**Àrea de Benestar i Drets Socials** amb **9 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 8 i Salut i Consum sostenible 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:

- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació (0 d'1 sol·licitud)
- Gestió Sostenible Residus Urbans i Neteja E.P. (2 de 3 sol·licituds)
- Activitats (6 de 10 sol·licituds)
- Ocupació del Domini Públic Municipal (1 de 2 sol·licituds)
- Mobilitat Sostenible (4 de 7 sol·licituds)
- Policia Local (2 de 21 sol·licituds)
- AUMSA (0 d'1 sol·licitud)
- EMT (0 d'1 sol·licitud)
- Societat de la Informació (1 de 2 sol·licituds)



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

Drogodependència / Comerç i Abastiment / Formació i Ocupació / Planejament / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Jardineria Sostenible / Central del Procediment Sancionador / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Personal / Mobilitat Sostenible / Policia Local

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:

- Via pública reparació de deficiències (160)
- Serveis de neteja en via pública (158)
- Senyalització viària (128)
- Serveis prestats en la via pública (104)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (68)
- Serveis de jardineria (64)
- Contaminació Acústica (52)

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 (74)
- Deficient neteja en la via pública (66)
- Sot en calçada (59)
- Enllumenat (54)
- Senyalització horitzontal (52)



- **Disconformitat amb les decisions preses pels serveis corresponents (41)**
- **Senyalització vertical (33)**
- **Poda d'arbres (32)**
- **Parcs i Jardins deficiències (32)**

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 139 a 74. Cal destacar en aquest període l'augment "Senyalització Horitzontal" (Senyalització Viària) que passen de 21 en el període anterior a 52 en l'actual. També s'aprecia descens en el subtema "Parcs i Jardins deficiències" (Serveis de Jardineria) que passen de 76 en el període anterior a 32.

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:

- **Campanar amb 90 peticions**
- **Ciutat Vella amb 71 peticions**
- **Poblats Marítims amb 70 peticions**
- **Extramurs 64 peticions**
- **Camins al Grau 61 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:

- **Campanar (Campanar) amb 67 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 41 peticions**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) 37 peticions**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 31 peticions**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 21 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	1.916
Octubre	1.476
Novembre	1.238



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/11/2021 al 15/12/2021

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	61	120	-49,17%
Suggeriment	886	766	15,67%
Síndic	58	88	-34,09%
Defensor	2	7	-71,43%
Altres	1	1	0,00%
Total:	1.008	982	2,6%

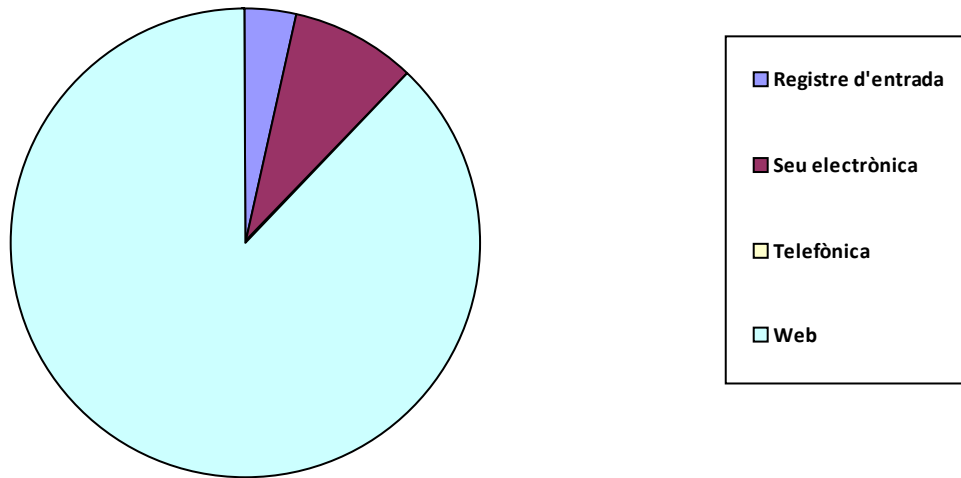
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	26	19	36,84%
Recomanació/Suggeriment	7	10	-30,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	25	59	-57,63%
Defensor			
Inici	1	2	-50,00%
Recomanació/Suggeriment	0	2	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	3	-66,67%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	36	21	71,43%
Seu electrònica	86	200	-57,00%
Telefònica	1	25	-96,00%
Web	885	736	20,24%
Total:	1.008	982	2,6%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Novembre	574
Desembre	434

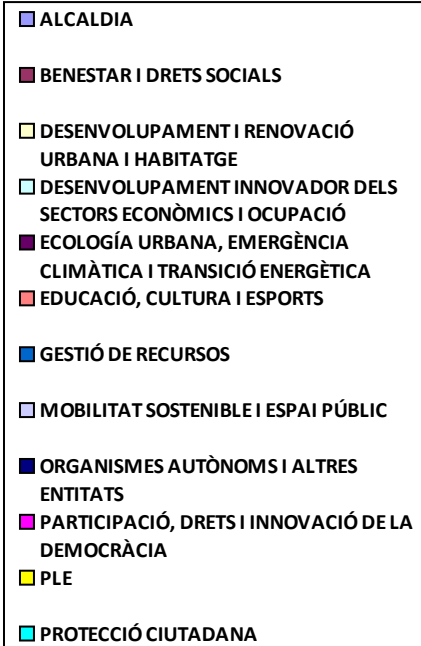
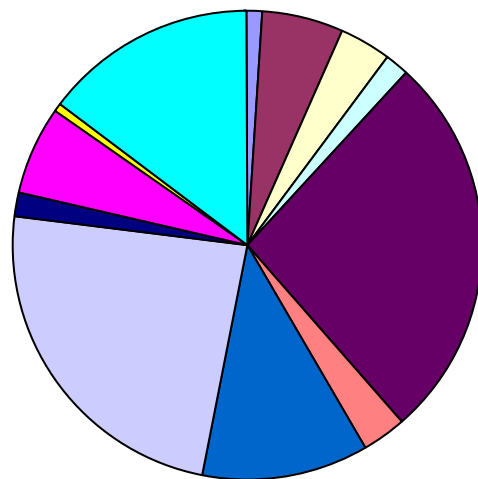
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Novembre	414	366	48	27 (56,3%)
Desembre	160	128	32	21 (65,6%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	6	5	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	33	24	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	20	17	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	9	6	3	3 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	153	146	7	6 (85,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	18	17	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	65	57	8	8 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	138	119	19	11 (57,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	10	8	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	35	31	4	3 (75,0%)
PLE	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	84	63	21	2 (9,5%)
Total d'Enviaments	574	494	80	48 (60,0%)

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
HISENDA	4	3	1	1 (100,0%)



BENESTAR I DRETS SOCIALS

ENVELLIMENT ACTIU	3	3	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	26	18	8	8 (100,0%)

DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	15	3	2 (66,7%)

DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON

COMERÇ	6	5	1	1 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	2	0	2	2 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	13	13	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	84	81	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	50	48	2	2 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	2	2	2 (100,0%)

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

ACCIÓ CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	6	6	0	0 (-)

GESTIÓ DE RECURSOS

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	11	7	4	4 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	6	2	4	4 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	43	43	0	0 (-)

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC



ESPAI PÚBLIC	30	18	12	7 (58,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	108	101	7	4 (57,1%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	10	8	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	23	21	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	11	10	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	1	1 (100,0%)
PLE				
PLE	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	84	63	21	2 (9,5%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	5	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	3	3	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
DROGODEPENDÈNCIES	2	1	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	26	18	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	33	24	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				



GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	1	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	4	3	1	0 (0,0%)
PLANEJAMENT	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	20	17	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	6	5	1	1 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	2	0	2	2 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	9	6	3	3 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	13	13	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	84	81	3	2 (66,7%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	49	47	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	2	2	2 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	153	146	7	6 (85,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ACCIÓ CULTURAL					
ACCIÓ CULTURAL		2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA					
CULTURA FESTIVA		5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓ					
EDUCACIÓ		2	2	0	0 (-)
ESPORTS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU		3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC		4	4	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS		2	2	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	18	17	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS					
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA		5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR		9	6	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL		2	1	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES					
PERSONAL		6	2	4	4 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS					
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...		43	43	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	65	57	8	8 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS		21	11	10	6 (60,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL		9	7	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR					
MOBILITAT SOSTENIBLE		108	101	7	4 (57,1%)
	Subtotal d'Àrea	138	119	19	11 (57,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					



AUMSA	1	0	1	0 (0,0%)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	8	7	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	10	8	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	23	21	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	11	10	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	35	31	4	3 (75,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	84	63	21	2 (9,5%)
Subtotal d'Àrea	84	63	21	2 (9,5%)

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					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	1	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
DROGODEPENDÈNCIES	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	0	6	2	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	0	1
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					



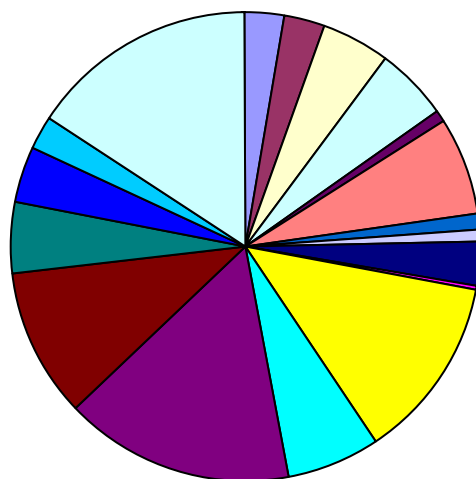
COMERÇ I ABASTIMENT	1	0	0	0	0
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	2	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	2	0	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	1	0	1	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	1	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	2	2	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	2	4	0	4
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	1	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	2	1	1	0	3
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	0	0	1
EMT-Incidències	0	0	0	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	0	1	0	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	1	0	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	0	1	0	19
Total d'Enviaments	18	20	10	0	32

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	27	12	125,00%
Altres	28	23	21,74%
Atenció Personal Municipal	48	39	23,08%
Contaminació acústica	52	49	6,12%
Covid-19	7	24	-70,83%
Discrepàncies amb actuacions municipals	68	103	-33,98%
Distint àmbit competencial	10	11	-9,09%
Esdeveniments	9	3	200,00%
Organismes autònoms	30	52	-42,31%
Política lingüística	3	2	50,00%
Senyalització viària	128	71	80,28%
Servicis de jardineria	64	75	-14,67%
Servicis de neteja en la via pública	158	143	10,49%
Servicis prestats en via pública	104	116	-10,34%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	51	69	-26,09%
Tramitació administrativa	39	78	-50,00%
Tributació municipal i sancions	22	3	633,33%
Via pública reparació de deficiències	160	109	46,79%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	21
Personal municipal	6

Altres

Altres	24
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	1
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	7
Gestió tributària	2
Informació i Registre	14
Padró	18

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	26
Avions	2
Botellot	5
Entre particulars veïnals	5
Molèsties servicis de neteja	4
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	7

Covid-19

Covid-19	7
----------------	---

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	2
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	41



Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	3
Obres no municipals	5
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	5
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	6

Organismes autònoms

EMIVASA	1
EMT-incidències	3
Fundació Esportiva Municipal	20
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	6

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	2

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	17
Carril bici	12
Semàfors	12
Senyalització horitzontal	52
Senyalització vertical	33
Zona blava	1
Zona taronja	1

Servicis de jardineria



Parcs i jardins deficiències	32
Poda d'arbres	32

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	13
Contenidors canvi ubicació	19
Contenidors deficient estat	19
Deficient neteja en la via pública	66
Excrements animals domèstics	14
Reciclatge de residus	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	10
Suggeriments per a la neteja en la via pública	5
Vehicles abandonats	8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	2
Gorretes	1
Indigents	8
Major actuació per part de Policia Local	74
Plagues	18
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	5
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	4
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	2
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	9
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	18
Suggeriments sobre denominació de carrers	2



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	23
Tardança en resolució d'expedients	16

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	7
Infraccions urbanístiques	2
Multes	10
Tributs IBI	1
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	24
Clot en calçada	59
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	14
Enllumenat	54
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	71	46	54,35%
02. L'Eixample	37	40	-7,50%
03. Extramurs	64	82	-21,95%
04. Campanar	90	35	157,14%
05. La Saïdia	47	44	6,82%
06. El Pla del Real	35	42	-16,67%
07. L'Olivereta	51	21	142,86%
08. Patraix	51	37	37,84%
09. Jesús	42	55	-23,64%
10. Quatre Carreres	55	69	-20,29%
11. Poblat Marítims	70	46	52,17%
12. Camins al Grau	61	78	-21,79%
13. Algirós	43	43	0,00%
14. Benimaclet	20	34	-41,18%
15. Rascanya	24	65	-63,08%
16. Benicalap	44	44	0,00%
17. Pobles del Nord	19	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest	20	13	53,85%
19. Pobles del Sud	11	18	-38,89%
En Dependències Municipals	53	98	-45,92%
No hi consta districte	100	72	38,89%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	14
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	3
1.5. El Mercat	17
1.6. Sant Francesc	19
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	19
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	3
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	31
04. Campanar	
4.1. Campanar	67
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	8
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	19
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	9
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	6



7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	6
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	10
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	11
9.2. L'Hort de Senabre	14
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	12
10.2. En Corts	12
10.3. Malilla	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	9
11.3. La Malva-rosa	37
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	11



12.2. Albors	17
12.3. La Creu del Grau	12
12.4. Camí Fondo	8
12.5. Penya-roja	13
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	21
13.3. L'Amistat	11
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	13
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	41
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	5
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	9
17.7. Borbotó	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	5



19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	53
No hi consta districte	
No hi consta barri	100