



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE JULIOL AL 15 D'AGOST DE 2020**



**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 juliol al 15 de agost de 2020**

**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) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- e) Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

OBSERVACIONS:

En el **període 16 de juliol al 15 de agost de 2020**, s'han rebut un total de **948 peticions** distribuïdes entre els diferents tipus de peticions descrites.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/06/20 al 15/07/20**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
<b>RECLAMACIONS</b>	<b>22</b>	<b>8</b>
<b>SUGGERIMENTS</b>	<b>976</b>	<b>865</b>
<b>QUEIXES SINDIC</b>	<b>74</b>	<b>67</b>
<b>QUEIXES DEFENSOR</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>ALTRES</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/07/2019 a 15/08/2019

La Taula 1 recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2019, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes. Respecte a aquesta variació s'aprecia una disminució important en el nombre de queixes presentades, no així quant a la resta de peticions, en les quals no s'observa una variació significativa. Pel que fa al nombre total de peticions no hi ha tampoc una diferència ressenyable.

**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 dirigix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

#### Comparativa amb l' informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/06/20 al 15/07/20.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre d'entrada	1	2
Sede electrònica	100	82
Telefònica	43	32
Web	932	832

Durant el període que s'informa es manté la disminució de les peticions a través del registre d'entrada havent-se presentat únicament 2 peticions per aquesta via, durant aquest temps per a accedir al registre s'exigeix cita prèvia. S'observa també una lleu baixada d'entrades per la resta de vies havent influït en això les dates estivals que són objecte d'anàlisi.

#### Comparativa amb l'exercici anterior: 16/06/2019 a 15/07/2019.

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. Destacant una disminució substancial, a causa de la situació actual, de les registrades a través del Registre d'Entrada. No obstant això, en contraposició a l'anterior, es pot apreciar un augment de les peticions que han tingut entrada a través de la Seu Electrònica, la qual cosa confirma la utilització major d'aquesta via pels ciutadans.

### **3. TAULA DE PETICIONS GLOBALES PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de juliol de 2020 i la primera del mes de agost de 2020 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 Suggestiments 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 **203** trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 102 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat ha rebut 73 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua amb 26.

- Així mateix, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb **141** trasllats, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut els mateixos trasllats.

- Igualment, cal destacar **l'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **72** trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 49 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 23 trasllats.

**- 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 Benestar i Drets Socials**, amb 13 peticions d'informe, sent 12 dels mateixos de la Delegació de Serveis Socials i 1 de la Delegació de Joventut.

- **L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb 13 peticions d'informe, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 10 peticions i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic amb 3 peticions.

- **L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge** amb 5 peticions d'informe, dins d'ella la Delegació de Planificació i Gestió Urbana, amb la totalitat de les mismes.



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

Els Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades són:

- Gestió de Emisions i Recaudació
- Joventut
- Asesorament Urbanístic i Programació
- Disciplina Urbanística
- Gestió Urbanística
- Llicències Urbanístiques i Obres d'Edificació
- Planejament
- Gestió Sostenible de Residus Urbans
- Jardineria Sostenible
- Platges, Qualitat acústica i de l'aire

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

- Gestió de Emisions i Recaudació
- Asesorament Urbanístic i Programació
- Llicències Urbanístiques i Obres d'Edificació
- Platges, Qualitat acústica i de l'aire

Els servicis que menys sol·licituds d'informe han contestat (entre 0 % i 25 %):

- Gestió Tributària Específica Cadastral
- Tresoreria
- Organisme Autònom Fundació Deportiva
- Patrimoni Històric i Artístic
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics
- Organisme Autònom-EMT



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

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

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

- Serveis prestats en la via pública (145)
- Serveis de neteja en via pública (126)
- Covid 19 (84)
- Contaminació Acústica (80)
- Serveis de Jardineria (77)
- Vía Pública reparació de deficiències (74)
- Disconformitat amb actuacions municipals (66)
- Organismes Autònoms (61)

## 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 (88)
- Covid 19 (84)
- Parc i jardins deficiències (44)

## 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 con 103 peticions.
- Camins al Grau con 102 peticions



- Poblats Marítims con 77 peticions.
- Ciutat Vella con 66 peticions.
- Campanar con 56 peticions.
- Algirós con 44 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:

- La Creu del Grau (Camins al Grau) con 68 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 36 peticiones.
- Sant Pau (Campanar) con 31 peticiones.
- El Carme (Ciutat Vella) con 27 peticiones
- El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) con 27 peticiones.
- Ciutat Jardí (Algirós) con 27 peticiones
- Mont Oliver (Quatre Carreres) con 26 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones.

#### TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

- Gener	.....	1010
- Febrer	.....	1437
- Març	.....	965
- Abril	.....	651
- Maig	.....	1317
- Juny	.....	1175
- Juliol	.....	1073

#### ESPECIAL REFERÈNCIA A LES QUEIXES, SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS RELACIONADES AMB EL COVID 19.

A aquest període, quant a les peticions de la ciutadania relacionades amb el COVID-19, el sistema disposa de tema i subtema relacionat amb el COVID 19, per la qual cosa s'ha pogut filtrar la informació relacionada amb el mateix de manera automatitzada, per això, i en compliment del que es preveu en el "Informe Especial d'Actuacions relacionades amb el COVID



19" de data 15 de juny de 2020, en el present informe realitzem una anàlisi especial d'aquests suggeriments, queixes i reclamacions.

En el període analitzat que abasta del 16/07/2020 al 15/08/2020 s'han presentat un total de 84 suggeriments en les quals el tema és el COVID 19.

Del total dels suggeriments es pot realitzar la següent anàlisi quant als Serveis Municipals als quals han afectat, en la taula apareixen més de 84 (que és el total) ja que algunes d'elles afectaven a més d'un servei:

<b>Departamento</b>	<b>Cantidad</b>
POLICIA LOCAL	56
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE L'ESPAI PÚBLIC	9
NO COMPETÈNCIA DE L'AJUNTAMENT	9
SANITAT I CONSUM	5
ACCIÓ CULTURAL	2
PLATGES QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	2
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	2
EMT-Incidències	2
EDUCACIÓ	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	1
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	1
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>

La majoria dels suggeriments presentats es refereixen a la necessitat d'una major actuació per part de la Policia Local per a controlar ús de màscara, evitar botellons i vetlar pel compliment de mesures de seguretat.



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

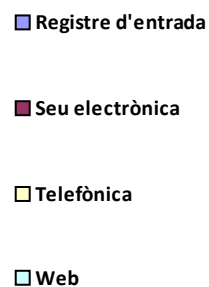
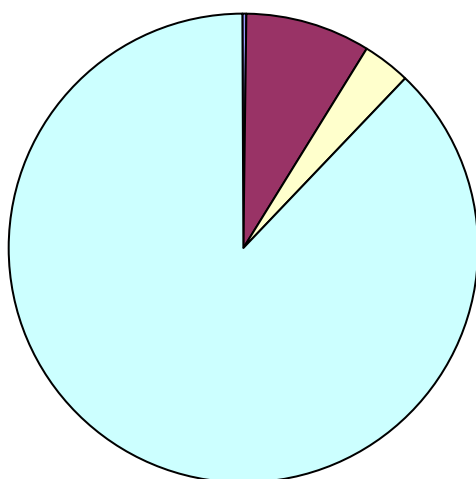
### 1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	8	90	-91,11%
Suggeriment	865	858	,82%
Síndic	67	49	36,73%
Defensor	6	6	0,00%
Altres	2	2	0,00%
Total:	948	1.005	-5,67%

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	2	98	-97,96%
Seu electrònica	82	54	51,85%
Telefònica	32	33	-3,03%
Web	832	820	1,46%
Total:	948	1.005	-5,67%

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Juliol .....	519
Agost .....	429

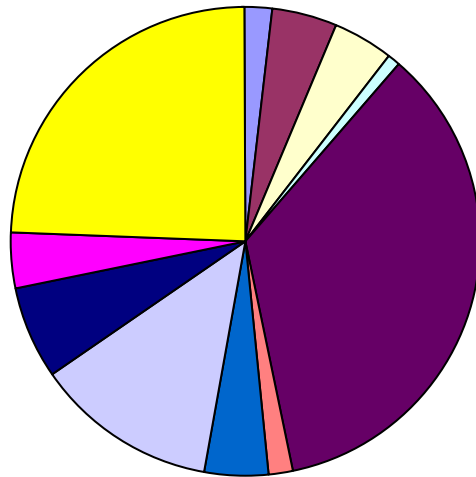
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juliol .....	311	283	27	18 (66,7%)
Agost .....	264	247	17	8 (47,1%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	11	8	3	1 (33,3%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	25	12	13	7 (53,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	24	19	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	5	5	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	203	200	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	10	8	2	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	25	24	1	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	72	58	13	8 (61,5%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	37	36	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	22	22	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	141	138	3	2 (66,7%)
Total d'Enviaments	575	530	44	26 (59,1%)

## 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
PROTECCIÓ CIUTADANA

## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	3	3	0	0 (-)
HISENDA .....	8	5	3	1 (33,3%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				



JOVENTUT .....	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	24	12	12	6 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	18	13	5	5 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	1	1	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	26	26	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	102	101	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	73	72	1	1 (100,0%)
PLATGES .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
ESPORTS .....	1	0	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	3	2	1	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	22	21	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	23	12	10	7 (70,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	49	46	3	1 (33,3%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	37	36	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				



INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	5	5	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	141	138	3	2 (66,7%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	3	3	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	5	4	1	0 (0,0%)
TRESORERIA .....	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	11	8	3	1 (33,3%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	24	12	12	6 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	25	12	13	7 (53,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	0	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	10	9	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	24	19	5	5 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)



<b>EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA</b>				
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ</b>				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	5	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	26	26	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	102	101	1	1 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	73	72	1	1 (100,0%)
<b>PLATGES</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	203	200	3	3 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	3	3	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	1	0	1	0 (0,0%)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	1	1	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	8	2	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONI MUNICIPAL</b>				



PATRIMONI .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	22	21	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	16	7	8	6 (75,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	7	5	2	1 (50,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	49	46	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	72	58	13	8 (61,5%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	35	34	1	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	37	36	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	17	17	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	22	22	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA LOCAL</b>				
POLICIA LOCAL .....	141	138	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	141	138	3	2 (66,7%)

### Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	0	0	0	1
TRESORERIA .....	0	0	0	0	1

**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

JOVENTUT .....	0	1	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	4	1	1	0	6
------------------------------------	---	---	---	---	---

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT**

ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	1	0	0	0	0
--------------------------------------	---	---	---	---	---

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	0	1	0	0
------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ URBANÍSTICA .....	0	1	0	0	0
--------------------------	---	---	---	---	---

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

PLANEJAMENT .....	0	1	0	0	0
-------------------	---	---	---	---	---

**ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA**

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	1	0	0
---	---	---	---	---	---

JARDINERIA SOSTENIBLE .....	0	0	1	0	0
-----------------------------	---	---	---	---	---

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	0	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	0	0	0	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---

**GESTIÓ DE RECURSOS**

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---

**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	1	0	5	0	2
------------------	---	---	---	---	---

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	1
--	---	---	---	---	---

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	2
----------------------------	---	---	---	---	---

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

EMT-Incidències .....	0	0	0	0	1
-----------------------	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	1	0	1	0	1
---------------------	---	---	---	---	---

Total d'Enviaments	12	4	10	0	18
--------------------	----	---	----	---	----

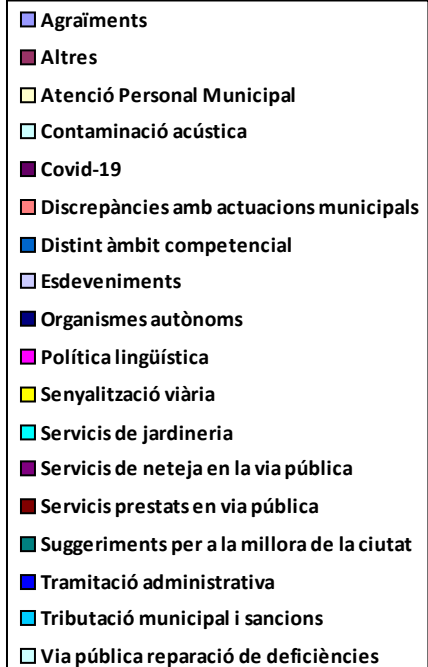
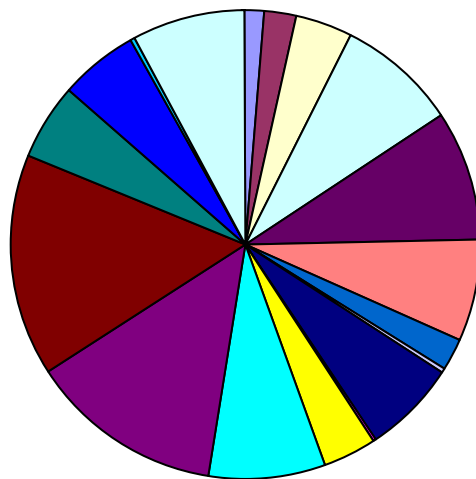
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	14	15	-6,67%
Altres .....	21	17	23,53%
Atenció Personal Municipal .....	35	16	118,75%
Contaminació acústica .....	80	93	-13,98%
Covid-19 .....	84	0	#jDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	66	64	3,13%
Distint àmbit competencial .....	22	4	450,00%
Esdeveniments .....	2	4	-50,00%
Organismes autònoms .....	61	78	-21,79%
Política lingüística .....	2	4	-50,00%
Senyalització viària .....	34	78	-56,41%
Servicis de jardineria .....	77	106	-27,36%
Servicis de neteja en la via pública .....	126	169	-25,44%
Servicis prestats en via pública .....	145	165	-12,12%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	48	57	-15,79%
Tramitació administrativa .....	53	59	-10,17%
Tributació municipal i sancions .....	3	4	-25,00%
Via pública reparació de deficiències .....	74	72	2,78%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	11
Personal municipal .....	3

### Altres

Altres .....	16
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ...	5

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	9
Atenció personal de Servicis Socials .....	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	10
Informació i Registre .....	4
Padró .....	7

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	20
Avions .....	4
Botellot .....	21
Casals fallers .....	1
Entre particulars veïnals .....	1
Molèsties servicis de neteja .....	1
Obres privades .....	2
Per Obres municipals .....	1
Trànsit de vehicles .....	29

### Covid-19

Covid-19 .....	84
----------------	----

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	4
Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	24



Disconformitat amb projectes urbanístics .....	8
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	2
Ocupació - demandes .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	5
Servicis Socials .....	1
Subvencions o ajudes .....	2

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	21
Civil o penal .....	1

**Esdeveniments**

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	1

**Organismes autònoms**

Consell Agrari Municipal .....	2
EMT-incidències .....	34
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Marina Reial .....	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	7
Palau de la Música i Congressos .....	1

**Política lingüística**

Castellà .....	2
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	6
Carril bici .....	2
Semàfors .....	4
Senyalització horitzontal .....	10
Senyalització vertical .....	11
Zona blava .....	1

**Servicis de jardineria**



Parcs i jardins deficiències .....	44
Poda d'arbres .....	33

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	9
Contenidors canvi ubicació .....	22
Contenidors deficient estat .....	11
Deficient neteja en la via pública .....	31
Excrements animals domèstics .....	3
Reciclatge de residus .....	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	10
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	25
Vehicles abandonats .....	11

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	4
Gorretes .....	3
Indigents .....	4
Major actuació per part de Policia Local .....	88
Mesures contra excrements animals domèstics .....	4
Plagues .....	30
Platges incidències .....	12

**Suggeriments per a la millora de la ciutat**

Aparcaments - Demanda .....	6
Ciclistes molèsties .....	2
Demanda de parcs i jardins .....	4
Pàgina web .....	4
Suggeriments indeterminats .....	2
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	18
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

**Tramitació administrativa**

Tardança en actuació municipal .....	25
--------------------------------------	----



Tardança en resolució d'expedients .....	28
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Tributs IBI .....	2
Tributs IVTM .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	10
Clot en calçada .....	25
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	13
Enllumenat .....	18
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	6



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	66	46	43,48%
02. L'Eixample .....	23	53	-56,60%
03. Extramurs .....	43	65	-33,85%
04. Campanar .....	56	85	-34,12%
05. La Saïdia .....	41	41	0,00%
06. El Pla del Real .....	14	33	-57,58%
07. L'Olivereta .....	36	34	5,88%
08. Patraix .....	40	27	48,15%
09. Jesús .....	33	33	0,00%
10. Quatre Carreres .....	103	71	45,07%
11. Poblats Marítims .....	77	69	11,59%
12. Camins al Grau .....	102	140	-27,14%
13. Algirós .....	44	27	62,96%
14. Benimaclet .....	22	12	83,33%
15. Rascanya .....	35	30	16,67%
16. Benicalap .....	29	55	-47,27%
17. Pobles del Nord .....	3	1	200,00%
18. Pobles de l'Oest .....	5	4	25,00%
19. Pobles del Sud .....	32	33	-3,03%
En Dependències Municipals .....	50	69	-27,54%
No hi consta districte .....	94	77	22,08%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	5
1.3. El Carme .....	27



1.4. El Pilar .....	1
1.5. El Mercat .....	10
1.6. Sant Francesc .....	14
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	15
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	2
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	7
3.2. La Roqueta .....	4
3.3. La Petxina .....	11
3.4. Arrancapins .....	21
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	18
4.2. Les Tendetes .....	4
4.3. El Calvari .....	3
4.4. Sant Pau .....	31
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	15
5.3. Trinitat .....	9
5.4. Tormos .....	3
5.5. Sant Antoni .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	4
6.2. Mestalla .....	6
6.3. Jaume Roig .....	4
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	20
7.2. Soternes .....	2
7.3. Tres Forques .....	8



7.4. La Font Santa .....	2
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	21
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	3
8.4. Safranar .....	6
8.5. Favara .....	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	12
9.2. L'Hort de Senabre .....	3
9.3. La Creu Coberta .....	8
9.4. Sant Marcel·lí .....	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	26
10.2. En Corts .....	10
10.3. Malilla .....	36
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	7
10.5. Na Rovella .....	7
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	11
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau .....	14
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	27
11.3. La Malva-rosa .....	22
11.4. Beteró .....	12
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	10
12.2. Albors .....	5
12.3. La Creu del Grau .....	68





12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	15
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	27
13.3. L'Amistat .....	3
13.5. La Carrasca .....	8
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	19
14.2. Camí de Vera .....	3
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	12
15.2. Torrefiel .....	20
15.3. Sant Llorenç .....	3
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	24
16.2. Ciutat Fallera .....	5
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.6. Massarrojos .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	4
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6
19.3. Pinedo .....	5
19.4. El Saler .....	9
19.5. El Palmar .....	3
19.6. El Perellonet .....	6
19.7. La Torre .....	3
<b>En Dependències Municipals</b>	



En Dependències Municipals .....	50
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	94