



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 D'AGOST AL 15 DE SETEMBRE 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 d'agost al 15 de setembre de 2020**

### **ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS**

#### **0. INTRODUCCIÓ**

Amb la finalitat de millorar la informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, s'ha elaborat documentació addicional a l'informe que amb caràcter mensual es presentarà a la Comissió. S'han elaborat gràfics que ofereixen la informació d'una manera més visual a fi que aquesta arribe millor, tant als membres de la Comissió com als ciutadans, aquests gràfics es realitzen de les reclamacions i suggeriments per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes.

A més, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte per si poguera ser d'interés i sempre a fi que la informació es mostre de la manera més clara i completa possible i aconseguir una major transparència en la gestió.

A més, i amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora un full de càlcul en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet treballar amb documentació intel·ligent. Pel fet que PIAE no deixa incorporar fulls de càlcul als expedients, hem preparat un enllaç a una carpeta compartida per a fer possible l'accés.

Tota aquesta informació es pujarà a la pàgina web juntament amb l'informe del període perquè els ciutadans puguen accedir a ella.

#### **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 servici municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servici 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 d'agost al 15 de setembre**, s'han rebut un total de **1126 peticions** distribuïdes entre els diferents tipus de peticions descrites.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/07/20 al 15/08/20**.

Tipus	Període anterior	Període del informe
<b>RECLAMACIONS</b>	<b>8</b>	<b>89</b>
<b>SUGGERIMENTS</b>	<b>865</b>	<b>964</b>
<b>QUEIXES SINDIC</b>	<b>67</b>	<b>81</b>
<b>QUEIXES DEFENSOR</b>	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>ALTRES</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Respecte al període anterior, s'observa un increment en el nombre total de peticions (178 peticions més), sent especialment significatiu l'increment del nombre de reclamacions, produint-se un augment important també en el nombre de suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior:16/08/2019 a 15/09/2019

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. Quant al nombre total de peticions s'incrementa en més de 100 peticions, s'incrementen els suggeriments i, de manera significativa, les que vénen del Síndic de Greuges que es dupliquen respecte al mateix període de l'exercici anterior.

**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 mencionadesanteriorment 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 requereixen 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: **16/07/20 al 15/08/20.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre d'entrada	2	16
Sede electrònica	82	158
Telefònica	32	50
Web	832	902

Durant el període es produeix un increment respecte al període anterior en el nombre de peticions per totes les vies d'entrada, són tots ells significatius pel que cal pensar en l'important increment de la càrrega de treball per a l'Oficina en un període vacacional en el qual l'Oficina no compta amb tot el seu personal. Creix el nombre d'instàncies, els suggeriments rebuts per via telefònica i les rebudes per la web.

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

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. Es manté una disminució substancial, a causa de la situació actual, de les peticions rebudes a través del Registre d'Entrada. No obstant això, en contraposició a l'anterior, es pot apreciar un augment significatiu de les peticions que han tingut entrada a través de la Seu Electrònica i de les rebudes per via telefònica.

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes d'agost de 2020 i la primera del mes de setembre 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:

- 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.



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 **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 ha rebut amb 142 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalización de la Ciutat ha rebut 106 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua 17

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **152** 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 **76** trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 60 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 16 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 **32** peticions d'informe, sent 30 d'ells de la Delegació de Serveis Socials, 1 de la Delegació de Joventut i un altre de la de Salut i Consum Responsable.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb **18** peticions d'informe, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 13 peticions i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 5 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana amb **6** peticions d'informe, dins d'ella la Delegació de Policia Local 5 i la de Prevenció i Extinció d'Incendis 1.

## **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 d'Emissions i Recaptació.
- Cooperació al Desenvolupament i Migració
- Pobles de València.
- Disciplina Urbanística.
- Jardineria Sostenible
- Oficina d'Optimització en la Gestió de Recursos



- Personal
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics
- Descentralització i Participació Ciutadana
- Policia Local

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

- Gestió d'Emissions i Recaptació.
- Cooperació al Desenvolupament i Migració
- Pobles de València.
- Disciplina Urbanística.
- Jardineria Sostenible
- Oficina d'Optimització en la Gestió de Recursos
- Personal
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics
- Descentralització i Participació Ciutadana

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

- Coordinació Jurídica i Processos Electorals
- Assessoria Jurídica Municipal
- Sanitat i Consum.
- Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire.
- Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja viària.
- Organismes Autònom Fundació Esportiva.
- Ocupació del Domini Públic Municipal
- Departament de Bombers, Prevenció i Extinció d'incendis.

## **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 de neteja en via pública (179).
- Serveis prestats en la via pública (160).
- Serveis de Jardineria (99).
- Contaminació Acústica (91).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (66).

#### **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 (102)
- Covid 19 (64)
- Tardança en resolució d'expedients (54)
- Disconformitat amb les decisions preses pels Serveis corresponents (53)

#### **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:

- Camins al Grau amb 142 peticions
- Patraix amb 84 peticions.
- Poblat Marítims amb 80 peticions.
- La Saïdia amb 72 peticions.
- Quatre Carreres amb 63 peticions.
- Jesús amb 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:

- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 87 peticions.
- Benicalap (Benicalap) con 47 peticions.
- Patraix (Patraix) con 47 peticions.
- Sant Francesc (Ciutat Vella) con 38 peticions.
- La Malvarrosa (Poblats Marítims) con 27 peticions.

## 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
- Agost	.....	946

## 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 16/08/2020 al 15/09/2020 s'han presentat un total de **64** 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 64 (que és el total) ja que algunes d'elles afectaven a més d'un servei:





COVID-19 PER SERVICIS DEL 16-08 AL 15-09-20	
POLICIA LOCAL	32
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS	13
JARDINERIA SOSTENIBLE	5
SANITAT I CONSUM	3
EMT	3
NO COMPETENCIA DE L'AJUNTAMENT	2
ACCIÓ CULTURAL	1
ACTIVITATS	1
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1
CICLE INTEGRAL DEL L'AIGUA	1
COMERÇ I ABASTIMENT	1
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMENT D'INFR.	1
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	1
MARINA REIAL	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	1
PLATGES QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1
UNIVERSITAT POPULAR	1
TOTALS	69

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, en segon lloc les que es refereixen a la necessitat de de una major neteja de carrers i mobiliari urbà.

## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

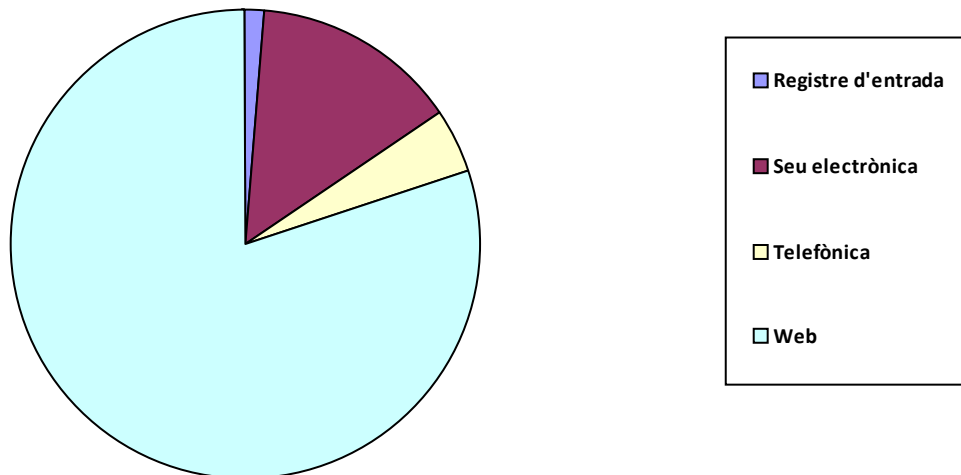
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	89	81	9,88%
Suggeriment	954	889	7,31%
Síndic	81	40	102,50%
Defensor	2	2	0,00%
Altres	0	7	-100,00%
<b>Total:</b>	<b>1.126</b>	<b>1.019</b>	<b>10,50%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	16	61	-73,77%
Seu electrònica	158	74	113,51%
Telefònica	50	31	61,29%
Web	902	853	5,74%
<b>Total:</b>	<b>1.126</b>	<b>1.019</b>	<b>10,50%</b>

### **Distribució per canal d'entrada**





### 3. Peticions del període per mesos

Agost .....	509
Setembre .....	617

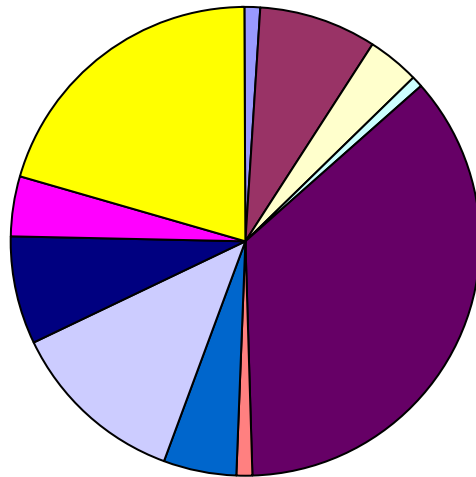
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Agost .....	341	305	36	22 (61,1%)
Setembre .....	425	375	50	18 (36,0%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	9	6	3	1 (33,3%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	61	29	32	13 (40,6%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	28	24	4	3 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	7	5	2	2 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	274	268	6	2 (33,3%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	9	4	5	2 (40,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	38	34	4	3 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	94	76	18	8 (44,4%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	56	53	3	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	32	29	3	1 (33,3%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	158	152	6	5 (83,3%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>766</b>	<b>680</b>	<b>86</b>	<b>40 (46,5%)</b>

## 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.
<b>ALCALDIA</b>				
ALCALDIA .....	4	3	1	0 (0,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA .....	1	0	1	0 (0,0%)
HISENDA .....	3	2	1	1 (100,0%)



INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	4	3	1	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	55	25	30	12 (40,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	9	9	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	17	13	4	3 (75,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	3	3	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA .....	2	0	2	2 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	142	140	2	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	106	105	1	1 (100,0%)
PLATGES .....	2	0	2	1 (50,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	2	1	1	0 (0,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS .....	1	0	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	5	1	4	2 (50,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	1	1	0	0 (-)



ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	3	1	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	28	27	1	1 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	29	16	13	6 (46,2%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	65	60	5	2 (40,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	56	53	3	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	24	22	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	6	5	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	2	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	157	152	5	5 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS .....	1	0	1	0 (0,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	2	1	1	0 (0,0%)
GABINET D'ALCALDIA .....	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>COORDINACIÓ JURIDICA</b>				
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	9	6	3	1 (33,3%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ</b>				



COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
SANITAT I CONSUM .....	4	3	1	0 (0,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	55	25	30	12 (40,0%)
Subtotal d'Àrea	61	29	32	13 (40,6%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	9	9	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	2	2	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	4	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	10	8	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	28	24	4	3 (75,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	3	3	0	0 (-)
<b>FORMACIÓ I OCUPACIÓ</b>				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>POBLES DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ</b>				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	7	5	2	2 (100,0%)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	17	17	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	2	2	0	0 (-)
<b>EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA</b>				



EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	142	140	2	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	105	104	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	2	0	2	1 (50,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	274	268	6	2 (33,3%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	1	0	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	1	4	2 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	9	4	5	2 (40,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	1	0	1	1 (100,0%)
PERSONAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI .....	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	28	27	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	38	34	4	3 (75,0%)





**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

**ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	18	7	11	6 (54,5%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	11	9	2	0 (0,0%)

**MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR**

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	65	60	5	2 (40,0%)
Subtotal d'Àrea	94	76	18	8 (44,4%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

AUMSA .....	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....	53	51	2	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	53	3	0 (0,0%)

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**

**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	24	22	2	0 (0,0%)
---------------------------------	----	----	---	----------

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	6	5	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT**

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	29	3	1 (33,3%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL .....	157	152	5	5 (100,0%)
---------------------	-----	-----	---	------------

**PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS**

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	158	152	6	5 (83,3%)

**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>					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	0	0	1	0
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	0



GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	1	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM .....	0	0	0	0	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	11	0	1	10	8
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	0	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E</b>					
POBLES DE VALÈNCIA .....	2	0	0	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	0	1	1
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	1	0	0	1	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ....	0	0	0	1	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	1	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	1	1	0	0	2
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
PATRIMONI .....	0	0	0	1	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	0
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	2	2	2	0	5
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	0	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	2	0	0	1	2
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
AUMSA .....	0	0	0	0	1
EMT-Incidències .....	0	0	0	2	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					



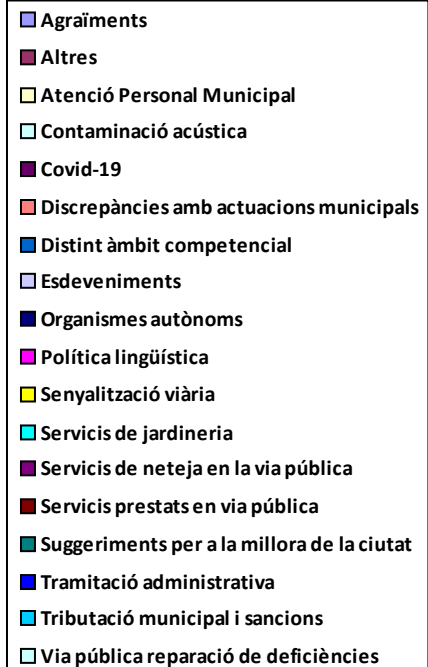
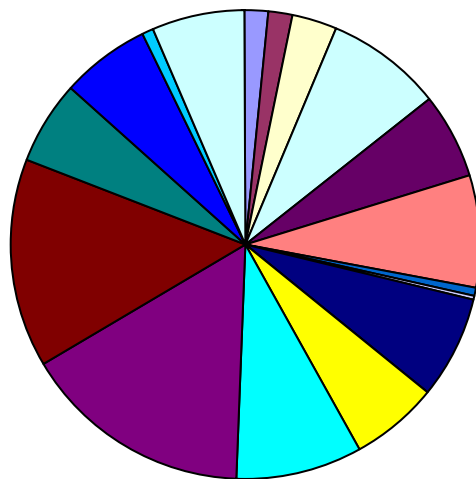
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	0	0	0	1	1
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	2	2	1	0	0
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	0	0	0	1	0
Total d'Enviaments	31	5	4	23	23

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 .....	18	23	-21,74%
Altres .....	19	20	-5,00%
Atenció Personal Municipal .....	35	15	133,33%
Contaminació acústica .....	91	130	-30,00%
Covid-19 .....	64	0	#jDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	88	67	31,34%
Distint àmbit competencial .....	8	5	60,00%
Esdeveniments .....	1	6	-83,33%
Organismes autònoms .....	78	105	-25,71%
Política lingüística .....	2	2	0,00%
Senyalització viària .....	67	60	11,67%
Servicis de jardineria .....	99	99	0,00%
Servicis de neteja en la via pública .....	179	130	37,69%
Servicis prestats en via pública .....	160	134	19,40%
Suggestiments per a la millora de la ciutat .....	68	70	-2,86%
Tramitació administrativa .....	69	34	102,94%
Tributació municipal i sancions .....	7	3	133,33%
Via pública reparació de deficiències .....	73	116	-37,07%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	14
Personal municipal .....	4

### Altres

Altres .....	13
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	6

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	5
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	8
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	2
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	14
Padró .....	4

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	16
Aire condicionat particulars .....	3
Botellot .....	19
Entre particulars veïnals .....	3
Molèsties servicis de neteja .....	6
Per Obres municipals .....	1
Taules i cadires .....	2
Trànsit de vehicles .....	41

### Covid-19

Covid-19 .....	64
----------------	----

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	4
Antenes .....	1
Biblioteques .....	5



Compliment d'ordenances .....	3
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	53
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	3
Horaris atenció al públic .....	1
Obres municipals .....	4
Obres no municipals .....	4
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	4
Servicis Socials .....	4
Subvencions o ajudes .....	2

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	8
--	---

**Esdeveniments**

Carreres populars .....	1
-------------------------	---

**Organismes autònoms**

EMT-incidències .....	45
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	12
Universitat Popular .....	5

**Política lingüística**

Castellà .....	1
Valencià .....	1

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	8
Carril bici .....	11
Semàfors .....	9
Senyalització horitzontal .....	19
Senyalització vertical .....	16
Zona blava .....	3
Zona taronja .....	1

**Servicis de jardineria**



Parcs i jardins deficiències .....	48
Poda d'arbres .....	51

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	6
Contenidors canvi ubicació .....	51
Contenidors deficient estat .....	6
Deficient neteja en la via pública .....	48
Excrements animals domèstics .....	4
Reciclatge de residus .....	8
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	9
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	32
Vehicles abandonats .....	15

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	8
Gorretes .....	5
Indigents .....	8
Major actuació per part de Policia Local .....	102
Mesures contra excrements animals domèstics .....	7
Plagues .....	25
Platges incidències .....	5

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

Aparcaments - Demanda .....	9
Ciclistes molèsties .....	3
Demanda de parcs i jardins .....	10
Desperfectes en patrimoni històric .....	1
Pàgina web .....	5
Suggeriments concerts teatres falles etc .....	1
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	7
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	28

**Tramitació administrativa**



Tardança en actuació municipal .....	15
Tardança en resolució d'expedients .....	54
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Multes .....	2
Tributs IBI .....	4
Tributs IVTM .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	8
Clot en calçada .....	24
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	12
Enllumenat .....	22
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	5





## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	58	36	61,11%
02. L'Eixample .....	30	58	-48,28%
03. Extramurs .....	42	48	-12,50%
04. Campanar .....	35	22	59,09%
05. La Saïdia .....	72	50	44,00%
06. El Pla del Real .....	18	26	-30,77%
07. L'Olivereta .....	45	30	50,00%
08. Patraix .....	84	56	50,00%
09. Jesús .....	61	38	60,53%
10. Quatre Carreres .....	63	91	-30,77%
11. Pobles Marítims .....	80	71	12,68%
12. Camins al Grau .....	142	198	-28,28%
13. Algirós .....	37	41	-9,76%
14. Benimaclet .....	25	26	-3,85%
15. Rascanya .....	40	40	0,00%
16. Benicalap .....	54	42	28,57%
17. Pobles del Nord .....	10	6	66,67%
18. Pobles de l'Oest .....	12	6	100,00%
19. Pobles del Sud .....	23	8	187,50%
20. Fora de València .....	2	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals .....	94	50	88,00%
No hi consta districte .....	99	76	30,26%

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.2. La Xerea .....	5
1.3. El Carne .....	1



1.4. El Pilar .....	2
1.5. El Mercat .....	12
1.6. Sant Francesc .....	38
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	23
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	1
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	5
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	7
3.4. Arrancapins .....	22
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	11
4.2. Les Tendetes .....	2
4.3. El Calvari .....	9
4.4. Sant Pau .....	13
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	24
5.3. Trinitat .....	19
5.4. Tormos .....	8
5.5. Sant Antoni .....	12
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.2. Mestalla .....	12
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	1
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	20
7.2. Soternes .....	2
7.3. Tres Forques .....	13



7.4. La Font Santa .....	8
7.5. La Llum .....	2
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	47
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	16
8.5. Favara .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	20
9.2. L'Hort de Senabre .....	17
9.3. La Creu Coberta .....	12
9.4. Sant Marcel·lí .....	11
9.5. Camí Real .....	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	17
10.2. En Corts .....	4
10.3. Malilla .....	19
10.5. Na Rovella .....	12
10.6. La Punta .....	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	7
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	19
11.3. La Malva-rosa .....	27
11.4. Beteró .....	19
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	24
12.2. Albors .....	15
12.3. La Creu del Grau .....	87



12.4. Camí Fondo .....	6
12.5. Penya-roja .....	10
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	10
13.3. L'Amistat .....	4
13.4. La Bega Baixa .....	8
13.5. La Carrasca .....	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	23
14.2. Camí de Vera .....	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	13
15.2. Torrefiel .....	19
15.3. Sant Llorenç .....	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	47
16.2. Ciutat Fallera .....	7
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	3
17.6. Massarrojos .....	5
No hi consta barri .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	9
18.2. Beniferri .....	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.3. Pinedo .....	1
19.4. El Saler .....	8
19.6. El Perellonet .....	10



19.8. Faitanar .....	1
20. Fora de València	
No hi consta barri .....	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	94
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	99