



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE SETEMBRE AL 15 D'OCTUBRE 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 setembre al 15 d'octubre de 2020.**

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

#### **0. INTRODUCCIÓ**

S'acompanyen al present informe gràfics amb 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.

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, l'hem inclosa en la carpeta compartida.

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

D'altra banda, i per a poder analitzar a precisió el present informe cal ressaltar que en el període d'anàlisi s'han presentat per la mateixa persona i pel mateix assumpte un total de 317 suggeriments via web, d'elles, i en ser iguals, només s'ha tramitat i comptabilitzat una per dia (18), però atés que contenen dues peticions (Tema: Organismes Autònoms, subtema: EMT-incidències/Tema: Contaminació Acústica, subtema: Trànsit rodat) es comptabilitzen doble sent el total de suggeriments inclosos en el present informe 36. A més, per la seua electrònica, la mateixa persona, ha presentat un total de 36 reclamacions que s'han incorporat a l'expedient 911/2020/196. El ciutadà es queixa pel soroll que provoquen els autobusos en deixar el motor en marxa en la parada inicie fi de trajecte del carrer Pere II El Cerimoniós. De totes elles s'ha donat trasllat a l'Empresa Municipal de Transports, sense que, fins al moment s'haja pogut resoldre el problema. Donat el volum d'instàncies presentades es poden veure afectats determinats ítems analitzats en l'informe. A més del Tema i Subtema, cal tindre en compte el districte i barri afectats (\*Camins al Grau, La \*Creu del Grau) que s'incrementen en proporció al nombre de peticions presentades pel ciutadà.

#### **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 setembre al 15 d'octubre**, s'han rebut un total de **1.249 peticions** distribuïdes entre els diferents tipus de peticions descrites.

Comparativa amb l'informe anterior (16/08/20 al 15/09/20).

Tipus	Període anterior	Període del informe
RECLAMACIONS	89	151
SUGGERIMENTS	954	1020
QUEIXES SINDIC	81	74
QUEIXES DEFENSOR	2	3
ALTRES	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>1126</b>	<b>1249</b>

Respecte al període anterior, s'observa un increment en el nombre total de peticions (123 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:16/09/2019 a 15/10/2019

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 es redueix en un 12,35%, es produeix una disminució en el nombre de suggeriments però augmenta el nombre de reclamacions i, especialment, el nombre de peticions del Síndic de Greuges.

## **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' informe anterior (16/08/20 al 15/09/20).

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre d'entrada	16	6
Sede electrònica	158	224
Telefònica	50	54
Web	902	965

Durant el període es produeix un increment respecte al període anterior especialment en el nombre de peticions que es reben per la seu electrònica i un increment en el nombre de suggeriments rebuts per la web.

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/09/2019 a 15/10/2019.

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, en contraposició a l'anterior, es pot apreciar un augment significatiu de les peticions que han tingut entrada a través de la Seu Electrònica. Disminueix el nombre de suggeriments rebuts a través de la web.

### **3. TAULA DE PETICIONS DEL PERIODE PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de setembre de 2020 i la primera del mes d'octubre 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 servici 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 **290** 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 162 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 **167** 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 **97** trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 74 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 **18** peticions d'informe, sent 16 d'ells de la Delegació de Serveis Socials i 2 de la Delegació de Salut i Consum Responsable.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb **9** peticions d'informe, i dins d'aquesta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 5 peticions i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 4 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana/ L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica/ L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge amb **8** peticions d'informe.

## **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:

- Secretaria General
- Tresoreria
- Sanitat i consum



- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació
- Planejament
- Devesa-Albufera
- Central del Procediment Sancionador

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

- Secretaria General
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació
- Planejament
- Devesa-Albufera
- Central del Procediment Sancionador

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

- Obres d'Infraestructures
- Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja viària.
- Patrimoni Històric i Artístic
- Oficina de Responsabilitat Patrimonial
- Activitats
- 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 de neteja en via pública (199).
- Serveis prestats en la via pública (159).
- Contaminació Acústica (124).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (103).
- Serveis de Jardineria (103).
- Via Pública reparació de deficiències (100)

#### **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 (112)
- Covid 19 (70)
- Trànsit rodat (68)
- Disconformitat amb les decisions preses pels Serveis corresponents (60)

#### **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 154 peticions
- Poblat Marítims amb 77 peticions.
- Quatre Carreres amb 75 peticions.
- Extramurs amb 75 peticions.
- Algirós amb 64 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 100 peticions
- Arrancapins (Extramurs) amb 43 peticions
- Benicalap (Benicalap) amb 47 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
-	Setembre .....	1388

#### **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, 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 16/09/2020 al 15/10/2020 s'han presentat un total de **70** 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 70 (que és el total) ja que algunes d'elles afectaven a més d'un servei:

COVID-19 PER SERVICIS DEL 16-09 AL 15-10-20	
POLICIA LOCAL	32
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS	8
NO COMPETENCIA DE L'AJUNTAMENT	6





O.A.M. DE PARCS I JARDINS SINGUL...	6
CULTURA FESTIVA	4
EMT	4
JARDINERIA SOSTENIBLE	4
MOBILITAT SOSTENIBLE	4
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	2
ACCIÓ CULTURAL	2
ACTIVITATS	1
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1
PERSONAL	1
PLATGES QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	1
SALUT LABORAL I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS	1
HISENDA	1
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1
TOTALS	82

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

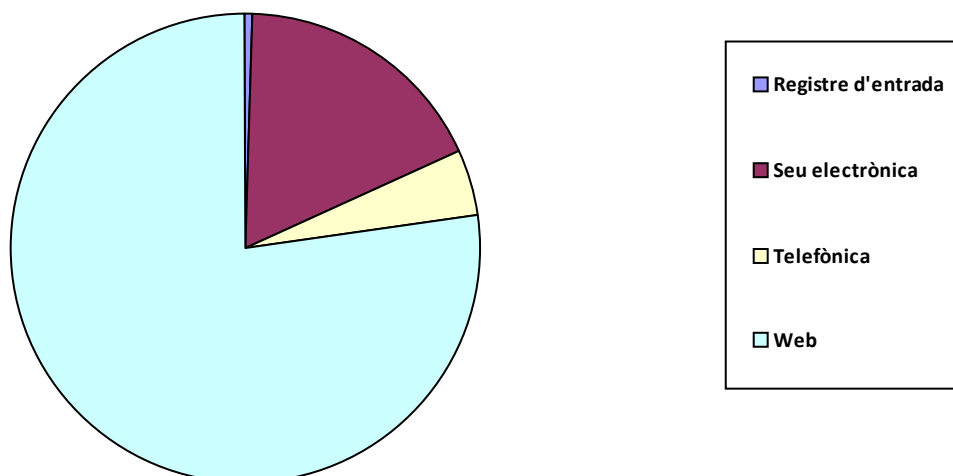
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	151	120	25,83%
Suggeriment	1.020	1.263	-19,24%
Síndic	74	30	146,67%
Defensor	3	8	-62,50%
Altres	1	4	-75,00%
<b>Total:</b>	<b>1.249</b>	<b>1.425</b>	<b>-12,35%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	6	84	-92,86%
Seu electrònica	224	82	173,17%
Telefònica	54	43	25,58%
Web	965	1.216	-20,64%
<b>Total:</b>	<b>1.249</b>	<b>1.425</b>	<b>-12,35%</b>

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Setembre .....	770
Octubre .....	479

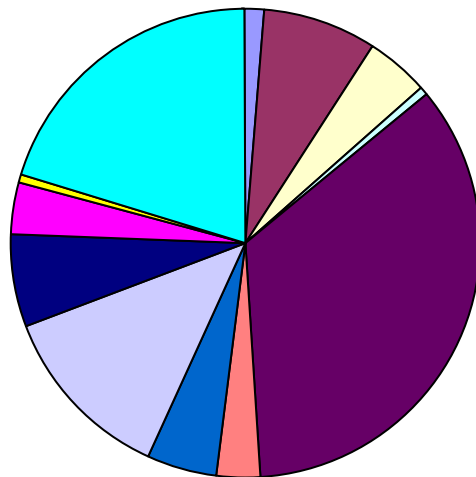
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Setembre .....	497	462	34	20 (58,8%)
Octubre .....	362	328	34	11 (32,4%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	11	9	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	68	50	18	9 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	37	29	8	6 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	6	6	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	298	290	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	27	23	4	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	40	38	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	106	97	9	2 (22,2%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	55	55	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	33	26	6	3 (50,0%)
PLE .....	3	0	3	2 (66,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	175	167	8	3 (37,5%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>859</b>	<b>790</b>	<b>68</b>	<b>31 (45,6%)</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
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	2	1	1	1 (100,0%)
HISENDA .....	8	7	1	1 (100,0%)



INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	7	5	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	60	44	16	7 (43,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	5	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	5	5	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	26	19	7	6 (85,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	3	3	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	4	4	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	17	17	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	0	1	1 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	165	162	3	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	109	106	3	1 (33,3%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS .....	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	13	9	4	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	4	2	2	1 (50,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	3	3	0	0 (-)



PATRIMONI MUNICIPAL .....	4	4	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	21	21	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	28	23	5	1 (20,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	78	74	4	1 (25,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	55	55	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	20	18	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	13	8	5	3 (60,0%)
<b>PLE</b>				
PLE .....	3	0	3	2 (66,7%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	175	167	8	3 (37,5%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
SECRETARIA GENERAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	11	9	2	2 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				



SANITAT I CONSUM .....	7	5	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	60	44	16	7 (43,8%)
Subtotal d'Àrea	68	50	18	9 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	5	1	0 (0,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	5	5	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	10	7	3	2 (66,7%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	10	8	2	2 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	2	0	2	2 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	37	29	8	6 (75,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
<b>POBLES DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ</b>				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	4	4	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 .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA</b>				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				



GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	165	162	3	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	109	106	3	1 (33,3%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	298	290	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA .....	5	5	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	12	8	4	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	27	23	4	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	2	1	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	2	1	1	0 (0,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL .....	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI .....	4	4	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	21	21	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	40	38	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				





ACTIVITATS .....	21	16	5	1 (20,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	7	7	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	78	74	4	1 (25,0%)
Subtotal d'Àrea	106	97	9	2 (22,2%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	55	55	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	55	55	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	20	18	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	13	8	5	3 (60,0%)
Subtotal d'Àrea	33	26	6	3 (50,0%)
<b>PLE</b>				
<b>PLE</b>				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	3	0	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	3	0	3	2 (66,7%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA LOCAL</b>				
POLICIA LOCAL .....	175	167	8	3 (37,5%)
Subtotal d'Àrea	175	167	8	3 (37,5%)

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

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
SECRETARIA GENERAL .....	1	0	0	0	0
TRESORERIA .....	0	1	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SANITAT I CONSUM .....	1	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	5	1	1	7	2
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					



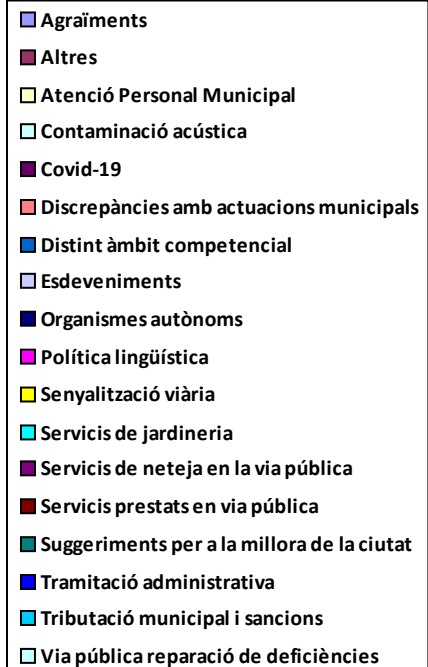
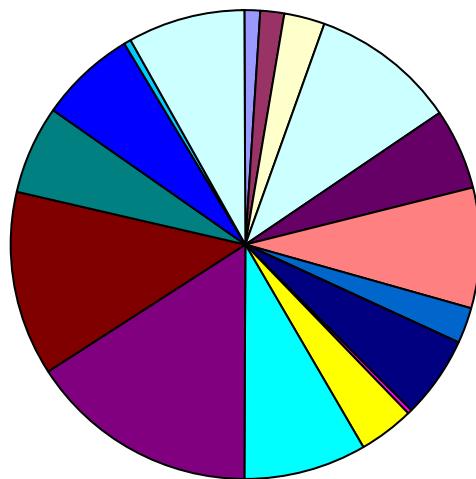
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	1	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	0	0	0
PLANEJAMENT .....	2	0	0	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
DEVESA-ALBUFERA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	0	1	2
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	1	0	0	2	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ....	1	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	0	0	2	2
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	0	0	1
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	0	1	0	2	2
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	0	3	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	0	0	0	1	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	2	1	0	1	1
<b>PLE</b>					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	1	0	1	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	2	0	1	4
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>14</b>

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 .....	15	21	-28,57%
Altres .....	21	31	-32,26%
Atenció Personal Municipal .....	33	18	83,33%
Contaminació acústica .....	124	155	-20,00%
Covid-19 .....	70	0	#¡Div/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	103	89	15,73%
Distint àmbit competencial .....	31	11	181,82%
Esdeveniments .....	2	11	-81,82%
Organismes autònoms .....	69	120	-42,50%
Política lingüística .....	2	1	100,00%
Senyalització viària .....	51	80	-36,25%
Servicis de jardineria .....	103	133	-22,56%
Servicis de neteja en la via pública .....	199	255	-21,96%
Servicis prestats en via pública .....	159	253	-37,15%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	77	93	-17,20%
Tramitació administrativa .....	82	34	141,18%
Tributació municipal i sancions .....	7	7	0,00%
Via pública reparació de deficiències .....	100	113	-11,50%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	10
Felicitations per organització d'esdeveniments .....	1
Personal municipal .....	4

### Altres

Altres .....	18
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	3

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	5
Atenció personal de Servicis Socials .....	8
Centres educatius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	3
Gestió tributària .....	3
Informació i Registre .....	8
Padró .....	5

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	17
Aire condicionat particulars .....	4
Avions .....	1
Botellot .....	15
Entre particulars veïnals .....	4
Molèsties servicis de neteja .....	5
Obres privades .....	1
Per Obres municipals .....	6
Taules i cadires .....	3
Trànsit de vehicles .....	68

### Covid-19

Covid-19 .....	70
----------------	----

### Discrepàncies amb actuacions municipals



Aigua incidències subministrament .....	1
Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	4
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	60
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	7
Horaris atenció al públic .....	1
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	5
Ocupació - demandes .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	7
Servicis Socials .....	4
Subvencions o ajudes .....	2

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	30
Civil o penal .....	1

**Esdeveniments**

Concerts .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	1

**Organismes autònoms**

EMT-incidències .....	44
Fundació Esportiva Municipal .....	14
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	10
Palau de la Música i Congressos .....	1

**Política lingüística**

Castellà .....	1
Valencià .....	1

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	9
Carril bici .....	10
Semàfors .....	1



Senyalització horitzontal .....	13
Senyalització vertical .....	15
Zona blava .....	2
Zona taronja .....	1

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	47
Poda d'arbres .....	56

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	10
Contenidors canvi ubicació .....	50
Contenidors deficient estat .....	15
Deficient neteja en la via pública .....	41
Excrements animals domèstics .....	4
Reciclatge de residus .....	14
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	16
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	29
Vehicles abandonats .....	20

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	2
Gorretes .....	4
Indigents .....	9
Major actuació per part de Policia Local .....	112
Mesures contra excrements animals domèstics .....	2
Plagues .....	24
Platges incidències .....	6

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

Aparcaments - Demanda .....	14
Ciclistes molèsties .....	7
Demanda de parcs i jardins .....	5
Desperfectes en patrimoni històric .....	3
Pàgina web .....	8



Seu electrònica .....	2
Suggeriments indeterminats .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	17
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	18
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	2

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	36
Tardança en resolució d'expedients .....	46

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	2
Multes .....	2
Tributs IBI .....	1
Tributs IVTM .....	2

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	14
Clot en calçada .....	43
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	20
Enllumenat .....	19
Supressió de barreres arquitectòniques .....	4



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	63	77	-18,18%
02. L'Eixample .....	47	103	-54,37%
03. Extramurs .....	75	81	-7,41%
04. Campanar .....	34	44	-22,73%
05. La Saïdia .....	61	61	0,00%
06. El Pla del Real .....	35	59	-40,68%
07. L'Olivereta .....	55	26	111,54%
08. Patraix .....	50	85	-41,18%
09. Jesús .....	62	63	-1,59%
10. Quatre Carreres .....	75	124	-39,52%
11. Poblats Marítims .....	77	74	4,05%
12. Camins al Grau .....	154	222	-30,63%
13. Algirós .....	64	78	-17,95%
14. Benimaclet .....	24	28	-14,29%
15. Rascanya .....	53	55	-3,64%
16. Benicalap .....	50	60	-16,67%
17. Pobles del Nord .....	5	7	-28,57%
18. Pobles de l'Oest .....	13	7	85,71%
19. Pobles del Sud .....	23	22	4,55%
En Dependències Municipals .....	89	53	67,92%
No hi consta districte .....	140	96	45,83%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	10
1.3. El Carme .....	18
1.4. El Pilar .....	10





1.5. El Mercat .....	3
1.6. Sant Francesc .....	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	27
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	13
3.2. La Roqueta .....	4
3.3. La Petxina .....	15
3.4. Arrancapins .....	43
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	6
4.2. Les Tendetes .....	8
4.3. El Calvari .....	7
4.4. Sant Pau .....	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	10
5.2. Morvedre .....	34
5.3. Trinitat .....	10
5.4. Tormos .....	2
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	10
6.2. Mestalla .....	16
6.3. Jaume Roig .....	7
6.4. Ciutat Universitària .....	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	24
7.2. Soternes .....	6
7.3. Tres Forques .....	13



7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	11
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	18
8.2. Sant Isidre .....	8
8.3. Vara de Quart .....	4
8.4. Safranar .....	7
8.5. Favara .....	13
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	14
9.2. L'Hort de Senabre .....	12
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	25
9.5. Camí Real .....	10
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	15
10.2. En Corts .....	11
10.3. Malilla .....	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	8
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	7
<b>11. Poblat Marítim</b>	
11.1. El Grau .....	13
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	14
11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	19
11.5. Natzaret .....	2
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	17
12.2. Albors .....	13



12.3. La Creu del Grau .....	100
12.4. Camí Fondo .....	10
12.5. Penya-roja .....	14
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	21
13.3. L'Amistat .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	25
13.5. La Carrasca .....	7
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	19
14.2. Camí de Vera .....	5
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	24
15.2. Torrefiel .....	27
15.3. Sant Llorenç .....	2
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	41
16.2. Ciutat Fallera .....	9
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	3
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	13
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.4. El Saler .....	2
19.5. El Palmar .....	3
19.6. El Perellonet .....	6
19.7. La Torre .....	5



19.8. Faitanar .....	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	89
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	140