



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE JUNY AL 15 DE JULIOL 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 juny al 15 de juliol 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 juny de 2020 a 15 de juliol**, s'han rebut un total de **1.076 peticions** distribuïdes entre els diferents tipus de peticions descrites.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/05/20 al 15/06/20**.

<b>Tipus</b>	<b>Període anterior</b>	<b>Període de l'informe</b>
<b>RECLAMACIONS</b>	<b>88</b>	<b>22</b>
<b>SUGGERIMENTS</b>	<b>1176</b>	<b>976</b>
<b>QUEIXES SINDIC</b>	<b>44</b>	<b>74</b>
<b>QUEIXES DEFENSOR</b>	<b>7</b>	<b>4</b>
<b>ALTRES</b>	<b>4</b>	<b>0</b>

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

La taula 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. 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. Apreciant-se el total de les peticions del 2019 en 1.198, sent de 1.076 en aquest any, tal com es pot comprovar en la "Taula núm. 1 Peticions segons tipus"

**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 Sindic 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: **16/05/20 al 15/06/20**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre d'entrada	12	1
Sede electrònica	132	100
Telefònica	36	43
Web	1139	932

Durant el període que s'informa destaca una considerable disminució de les peticions a través del registre d'entrada, així com una lleu baixada en els suggeriments que han tingut entrada per la web municipal.

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

La taula 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, tal com es pot comprovar en la "Taula núm. 2 Peticions segons canal d'entrada".

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de juny de 2020 i la primera del mes de juliol 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 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 252 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 123 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat ha rebut 95 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua amb 22.

- Així mateix, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb 151 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 94 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transport Públic ha rebut 72 trasllats i la Delegació d'Espai Públic amb 22 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 12 peticions d'informe, sent la totalitat dels mateixos de la Delegació de Serveis Socials.

-**L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb 11 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 1 petició.

-**L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge** amb 7 peticions d'informe, dins d'ella la Delegació de Planificació i Gestió Urbana, amb 6 peticions, la Delegació de Manteniment d'Infraestructures amb 1 petició



## 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 Tributària Específica-Cadastral
- Planejament
- Esports
- Mobilitat Sostenible
- Policia Local

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

- Gestió Tributària Específica-Cadastral
- Planejament
- Mobilitat Sostenible

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

- Assessoria Jurídica Municipal
- Tresoreria
- Coordinació d'Obres en Via Pública i Manteniment Infraestructures
- Disciplina Urbanística
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació
- Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic
- Organisme Autònom Fundació de Parcs i Jardins
- Patrimoni Històric i Artístic
- Oficina d'Optimització en la Gestió de Recursos Humans
- Activitats
- Societat de la Informació



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

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

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

- Serveis prestats en la via pública (195)
- Serveis de neteja en via pública (135)
- Disconformitat amb actuacions municipals (107)
- Contaminació Acústica (97)
- Serveis de Jardineria (80)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (74)
- Senyalització viària (70)
- Organismes Autònoms (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.

## 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 108 peticions.
- Quatre Carreres amb 95 peticions.
- Poblat Marítims amb 87 peticions.
- L'Olivereta amb 72 peticions.
- Extramurs amb 69 peticions.
- Ciutat Vella amb 63 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 68 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 32 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 30 peticions.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 29 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 29 peticions.
- Sant Francesc (Ciutat Vella) amb 28 peticions.
- El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 27 peticions.
- El Botànic (Extramurs) amb 25 peticions.
- Orriols (Rascanya) amb 25 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 24 peticions.
- Tres Forques (L'Olivereta) amb 23 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 23 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 22 peticions.
- Trinitat (La Saïdia) amb 21 peticions.
- Ciutat de les Arts i de les Ciències (Quatre Carreres) amb 21 peticions.
- Albors (Camins al Grau) amb 19 peticions.
- El Grau (Poblats Marítims) amb 19 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 19 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



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

En aquest període, quant a les peticions de la ciutadania relacionades amb el COVID-19, el sistema disposa de tema i subtema relacionat amb el COVID19, per la qual cosa s'ha pogut filtrar la informació relacionada amb el mateix de manera automatitzada, per això, en el present informe realitzem una anàlisi especial d'aquests suggeriments, queixes i reclamacions.

En el període analitzat que comprén del 16/06/2020 al 15/07/2020 s'han presentat un total de 41 suggeriments en les quals l'assumpte 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 41 (que és el total) ja que algunes d'elles afectaven a més d'un servei:

SERVICIO	TOTAL DE PETICIONES REMITIDAS
POLICÍA LOCAL	21
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ DE L'ESPAI PÚBLIC	7
SANITAT I CONSUM	6
BIENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	3
EDUCACIÓ	2
COMERÇ I ABASTECIMENT	2
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2
EMT	2
PLATGES QUALITAT ACÚSTICA DE L'AIRE	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	2
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	1
NO COMPETÈNCIA DE L'AJUNTAMENTE	1





La majoria dels suggeriments presentats es refereixen a la necessitat d'un major control sobre l'ús de màscara pels ciutadans i al·ludeixen a obstacles en les voreres (llocs de fruites, terrasses, obres, contenidors, expositors de botigues...) que dificulten mantindre les distàncies de seguretat. A continuació, es transcriu la relació de suggeriments presentats acompanyats d'un breu resum de l'assumpte al qual al·ludeixen (s'adona de les mateixes en el mateix idioma que ha sigut utilitzat pel ciutadà per a dirigir-se a l'Ajuntament).

N_Entrada_Web	Assumpte (Breu resum)
2020-004636	Guantes por el suelo que provienen de los comercios.
2020-004657	Proposta d'ocupació, per al sector d'educadors, oci i temps lliure dirigit a menors de primera infància fins als adolescents de 17 anys
2020-004676	Los sanitarios salen con la uniformidad del hospital a los comercios cercanos
2020-004687	Agradecimiento por la atención. Propone que el Ayuntamiento se dirija a la gerencia del Hospital para recordarle sus obligaciones
2020-004710	Comercios que invaden la acera con expositores de productos y carritos de compra se impide la distancia de seguridad entre peatones.
2020-004725	Desde la crisis del COVID-19 la ronda norte se ha convertido en una zona más que habitual de corredores, ciclistas y paseantes. Mi solicitud es ver si pueden modificar los pulsadores de los semáforos
2020-004757	Poca limpieza de las obras en dos bloques residenciales, sitios en la Calle Font d'En Carròs nº17 pocas medidas higiénicas contra el Covid.
2020-004849	Agradecimiento a las técnicas del Centro Municipal de Servicios Sociales de Benimaclet.
2020-004898	Quitar los contenedores de residuos de las aceras. Su ubicación en ellas supone un peligro para los peatones, ya que no permiten mantener las distancias de seguridad impuestas por las autoridades sanitarias para controlar la pandemia por Covid-19.
2020-004960	Se solicita la poda de ramas en la calle Escultor Antonio Sacramento, para evitar la proliferación de mosquitos y otros insectos que pudieran ser vectores de transmisión del virus.
2020-004962	Prohibir la publicidad en papel Es una reliquia del pasado, gasta un montón de papel, produce basura y todos dejamos nuestras huellas en ello.
2020-004968	La entrada y salida a la playa de la Malvarrosa es un cachondeo. La gente entra por donde se debe salir y viceversa.
2020-005007	Hace meses que las calles de Valencia están excesivamente sucias.
2020-005018	Ampliar la longitud de las pasarelas de madera en las playas de Las Arenas - Cabañal para facilitar el acceso hasta la orilla de personas mayores.
2020-005019	Falta de limpieza y desinfección en la C/ Cienfuegos de Valencia CP 46006.
2020-005021	Considero que es precipitado el reabrir los mercadillos semanales.
2020-005069	Que la Policía Local haga cumplir las normas de utilización de la mascarilla
2020-005075	Existencia de colchones donde duermen personas.
2020-005078	Delimiten el espacio de la terraza” de la cervecería sita en cl. tres forques, 122 46014 valencia, porque la barriada ha sufrido su incumplimiento de las normas y en las fases del COVID-19.
2020-005124	Zona calle Alboraya y adyacentes, tiendas de chinos, que invaden con sus



N_Entrada_Web	Assumpte (Breu resum)
	productos las aceras, y de frutería.
2020-005127	Escribo en representación de la comunidad de vecinos de la calle Pintor Ferrandis nr.27 de Valencia solicito quiten los contenedores de nuestro portal.
2020-005141	Personas sin techo que duermen dentro de las Torres de Quart.
2020-005142	Por qué los conductores de la EMT no llevan la mascarilla puesta cuando conducen.
2020-005152	Avisar que un bar del meu carrer porta des del fi de l'estat d'alarma ocupant un bon tros de la vorera amb les seves taules.
2020-005231	Imposibilidad de hecho de mantener en las calles distancia de seguridad. Falta de control policial del uso de mascarilla.
2020-005250	Venta de alcohol, su consumo y de carnes asadas sin las medidas higiénicas en la zona de la Avda de la Plata.
2020-005257	Control del espacio de la concesión en playas de tumbonas.
2020-005273	Expedición bono de un viaje para los trayectos de la EMT,
2020-005283	Mayor control del uso de mascarillas en la vía pública.
2020-005294	Más presencia policial para exigir el uso de mascarilla.
2020-005319	Inviabilidad del confinamiento por barrios.
2020-005339	Que la policía hiciera más vigilancia en los parques infantiles.
2020-005349	Control y denuncia por la Policia Local del no uso de mascarilla.
2020-005365	Inspección en fruterías de Benimaclet.
2020-005370	Solicita desinfección de los carros del Mercado del Cabanyal para impedir la propagación del covid-19.
2020-005373	Tarde / Noche Terrazas - Invaden prácticamente las aceras, apenas dejando paso a los peatones - No mantienen la distancia de seguridad ni llevan mascarillas
2020-005374	El Saler, Urbanización Gavines los adolescentes se reúnen entre las once de la noche y las dos o tres de la madrugada, en grupos numerosos de mas de 10 jóvenes, que ademas de beber de las mismas botellas, no llevan mascarilla. Pide control policial.
2020-005407	Pérdida de cita previa por tener que hacer cola con gente con mascarilla mal colocada, no mantener distancias de seguridad.
2020-005464	DIMA SANITARY luchamos contra la COVID a través de diferentes soluciones en lugares o estancias públicas o privadas.. Ante la necesidad a la desinfección y para evitar el contagio de la misma, contamos con diferentes equipos.
2020-005487	Gente va sin mascarilla o la lleva en el cuello y no se respeta la distancia de seguridad, caminando en grupos obligándote a bajar a la calzada para evitarlos. Pide mayor control policial.
2020-005528	Sobre la NO DEVOLUCIÓ, ni rebuda de CAP Informació, al voltant de la quota mensual del passat mes de Març que centenars de famílies pagarem a les escoletes municipals d'educació infantil.



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

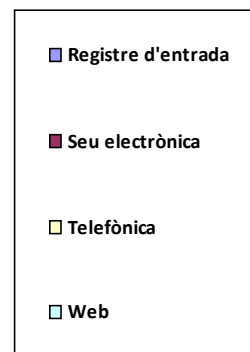
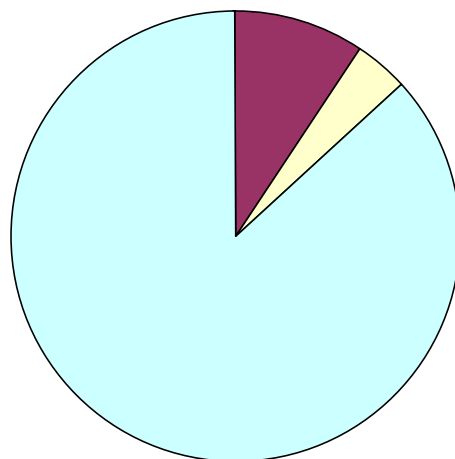
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	22	97	-77,32%
Suggeriment	976	1.021	-4,41%
Síndic	74	74	0,00%
Defensor	4	3	33,33%
Altres	0	3	-100,00%
<b>Total:</b>	<b>1.076</b>	<b>1.198</b>	<b>-10,18%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	1	120	-99,17%
Seu electrònica	100	59	69,49%
Telefònica	43	51	-15,69%
Web	932	968	-3,72%
<b>Total:</b>	<b>1.076</b>	<b>1.198</b>	<b>-10,18%</b>

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Juny .....	523
Juliol .....	553

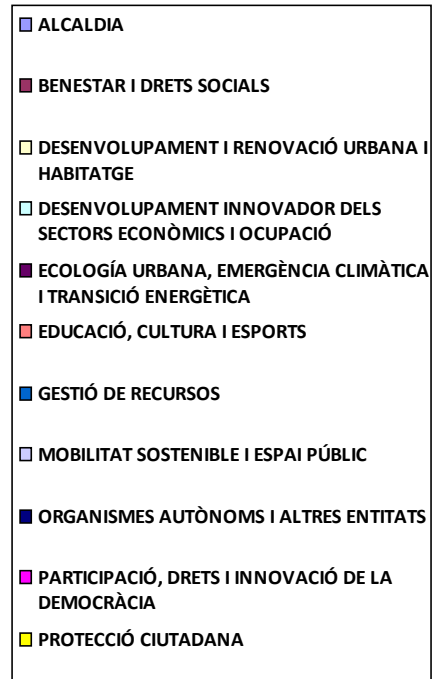
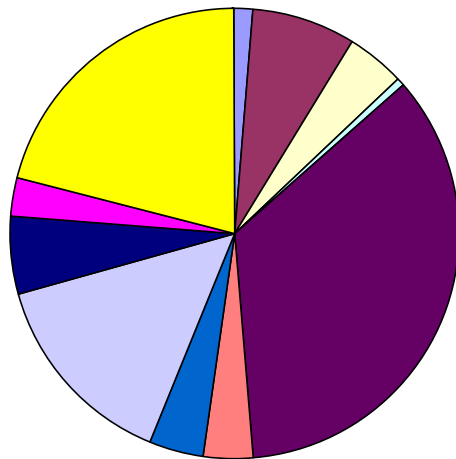
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juny .....	352	340	12	10 (83,3%)
Juliol .....	374	341	33	6 (18,2%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	10	7	3	1 (33,3%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	54	42	12	5 (41,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	30	23	7	2 (28,6%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	5	5	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	254	252	2	0 (0,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	27	21	6	3 (50,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	27	26	1	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	105	94	11	3 (27,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	40	40	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	21	20	1	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	153	151	2	2 (100,0%)
Total d'Enviaments	726	681	45	16 (35,6%)

## Distribució per Àrees



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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	4	4	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA .....	1	0	1	0 (0,0%)
HISENDA .....	5	3	2	1 (50,0%)

**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI .....	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	3	3	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	48	36	12	5 (41,7%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
HABITATGE .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	2	1	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	22	16	6	2 (33,3%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON**

COMERÇ .....	4	4	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC**

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	22	22	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEvesa-ALB	5	5	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	124	123	1	0 (0,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	96	95	1	0 (0,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	3	3	0	0 (-)

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	7	7	0	0 (-)
ESPORTS .....	4	0	4	3 (75,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	5	3	2	0 (0,0%)

**GESTIÓ DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	4	4	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	3	2	1	0 (0,0%)



PATRIMONI MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	19	19	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	32	22	10	2 (20,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	73	72	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	40	40	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	17	16	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	3	3	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	153	151	2	2 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA .....	3	3	0	0 (-)
<b>COORDINACIÓ JURIDICA</b>				
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	1	0	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	10	7	3	1 (33,3%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
<b>IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE .....	1	1	0	0 (-)
<b>JOVENTUT</b>				



JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
SANITAT I CONSUM .....	3	3	0	0 (-)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	48	36	12	5 (41,7%)
Subtotal d'Àrea	54	42	12	5 (41,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
<b>HABITATGE</b>				
VIVENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	2	1	1	0 (0,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	2	4	1 (25,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	10	9	1	0 (0,0%)
PLANEJAMENT .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	23	7	2 (28,6%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒ</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	4	4	0	0 (-)
<b>POBLES DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	5	0	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 .....	22	22	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	5	5	0	0 (-)



**EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA**

EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE**

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	124	123	1	0 (0,0%)
---	-----	-----	---	----------

**JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C**

JARDINERIA SOSTENIBLE .....	95	95	0	0 (-)
-----------------------------	----	----	---	-------

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	0	1	0 (0,0%)
---	---	---	---	----------

**QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE**

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	3	3	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	254	252	2	0 (0,0%)
-----------------	-----	-----	---	----------

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS****ACCIÓ CULTURAL**

ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

**CULTURA FESTIVA**

CULTURA FESTIVA .....	5	5	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

**EDUCACIÓ**

EDUCACIÓ .....	7	7	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

**ESPORTS**

ESPORTS .....	1	0	1	1 (100,0%)
---------------	---	---	---	------------

ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	3	0	3	2 (66,7%)
---	---	---	---	-----------

**PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS**

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	3	2	0 (0,0%)
-------------------------------------	---	---	---	----------

Subtotal d'Àrea	27	21	6	3 (50,0%)
-----------------	----	----	---	-----------

**GESTIÓ DE RECURSOS****AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES**

OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	1	0	1	0 (0,0%)
--	---	---	---	----------

PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

**PATRIMONI MUNICIPAL**

PATRIMONI .....	1	1	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

**SERVICIS CENTRALS TÈCNICS**

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	19	19	0	0 (-)
--	----	----	---	-------



	Subtotal d'Àrea	27	26	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
<b>ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	14	9	5	0 (0,0%)	
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	18	13	5	2 (40,0%)	
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>					
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	73	72	1	1 (100,0%)	
Subtotal d'Àrea	105	94	11	3 (27,3%)	
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>					
EMT-Incidències .....	38	38	0	0 (-)	
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	40	40	0	0 (-)	
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>					
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	17	16	1	0 (0,0%)	
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	3	3	0	0 (-)	
<b>TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT</b>					
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	21	20	1	0 (0,0%)	
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
<b>POLICIA LOCAL</b>					
POLICIA LOCAL .....	153	151	2	2 (100,0%)	
Subtotal d'Àrea	153	151	2	2 (100,0%)	

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

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	0	0	0	0
TRESORERIA .....	0	0	0	1	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					



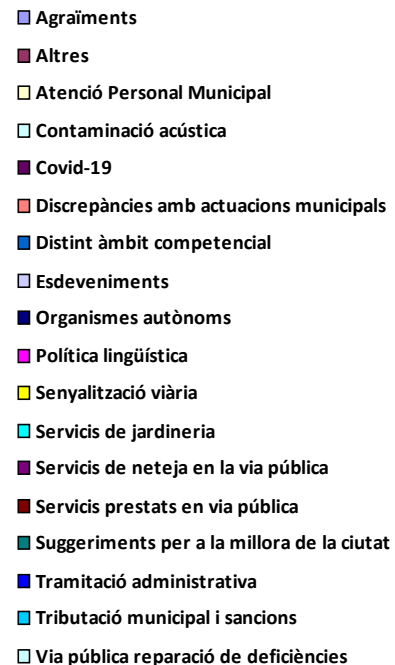
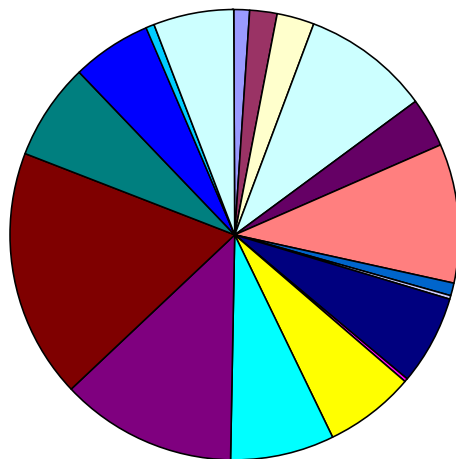
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	5	0	0	7	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	2	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	1	0
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	0	0	1	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
ESPORTS .....	0	0	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	2	0	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	0	0	2	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	0	0	0	1	0
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	0	0	0	4	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	0	2	1
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCR</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	0	0	0	1	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	1	0	0	0
Total d'Enviaments	12	1	3	25	4

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 .....	11	17	-35,29%
Altres .....	21	15	40,00%
Atenció Personal Municipal .....	31	12	158,33%
Contaminació acústica .....	97	95	2,11%
Covid-19 .....	41	0	#jDiv/0!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	107	79	35,44%
Distint àmbit competencial .....	8	11	-27,27%
Esdeveniments .....	5	6	-16,67%
Organismes autònoms .....	66	92	-28,26%
Política lingüística .....	3	4	-25,00%
Senyalització viària .....	70	102	-31,37%
Servicis de jardineria .....	80	116	-31,03%
Servicis de neteja en la via pública .....	135	209	-35,41%
Servicis prestats en via pública .....	195	174	12,07%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	74	89	-16,85%
Tramitació administrativa .....	62	77	-19,48%
Tributació municipal i sancions .....	7	9	-22,22%
Via pública reparació de deficiències .....	62	91	-31,87%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	8
Personal municipal .....	3

### Altres

Altres .....	12
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	9

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	3
Atenció personal de Servicis Socials .....	9
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	6
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	9
Padró .....	3

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	17
Aire condicionat particulars .....	1
Botellot .....	20
Entre particulars veïnals .....	9
Esdeveniments públics .....	1
Molèsties servicis de neteja .....	6
Obres privades .....	7
Taules i cadires .....	6
Trànsit de vehicles .....	30

### Covid-19

Covid-19 .....	41
----------------	----

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	4
Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	14



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	42
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	10
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	4
Ocupació - demandes .....	1
Oposicions .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	5
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	6
Servicis Socials .....	5
Subvencions o ajudes .....	6

**Distint àmbit competencial**

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

**Esdeveniments**

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	2
Falles .....	3

**Organismes autònoms**

EMT-incidències .....	36
Fundació Esportiva Municipal .....	16
Fundació Pacte per l'Ocupació .....	1
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	12

**Política lingüística**

Castellà .....	3
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	10
Carril bici .....	13
Semàfors .....	6
Senyalització horitzontal .....	16
Senyalització vertical .....	24
Zona taronja .....	1

**Servicis de jardineria**



Parcs i jardins deficiències .....	53
Poda d'arbres .....	27

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	9
Contenidors canvi ubicació .....	20
Contenidors deficient estat .....	2
Deficient neteja en la via pública .....	41
Excrements animals domèstics .....	3
Reciclatge de residus .....	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	22
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	29
Vehicles abandonats .....	6

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	9
Gorretes .....	2
Indigents .....	10
Major actuació per part de Policia Local .....	92
Mesures contra excrements animals domèstics .....	4
Plagues .....	57
Platges incidències .....	21

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

Aparcaments - Demanda .....	10
Ciclistes molèsties .....	1
Demanda de parcs i jardins .....	17
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Lavabos públics .....	3
Pàgina web .....	2
Seu electrònica .....	4
Suggeriments indeterminats .....	2
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	9
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	24



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	22
Tardança en resolució d'expedients .....	40

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	2
Multes .....	1
Tributs IBI .....	3
Tributs IVTM .....	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	8
Clot en calçada .....	28
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	8
Enllumenat .....	13
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	3





## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	63	65	-3,08%
02. L'Eixample .....	33	49	-32,65%
03. Extramurs .....	69	75	-8,00%
04. Campanar .....	46	31	48,39%
05. La Saïdia .....	42	72	-41,67%
06. El Pla del Real .....	24	34	-29,41%
07. L'Olivereta .....	72	34	111,76%
08. Patraix .....	44	72	-38,89%
09. Jesús .....	53	32	65,63%
10. Quatre Carreres .....	95	108	-12,04%
11. Pobles Marítims .....	87	100	-13,00%
12. Camins al Grau .....	108	130	-16,92%
13. Algirós .....	37	25	48,00%
14. Benimaclet .....	30	23	30,43%
15. Rascanya .....	39	58	-32,76%
16. Benicalap .....	34	54	-37,04%
17. Pobles del Nord .....	9	4	125,00%
18. Pobles de l'Oest .....	3	8	-62,50%
19. Pobles del Sud .....	31	23	34,78%
En Dependències Municipals .....	68	97	-29,90%
No hi consta districte .....	89	104	-14,42%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	6
1.2. La Xerea .....	4
1.3. El Carme .....	12



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	7
1.6. Sant Francesc .....	28
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	23
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	4
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	25
3.2. La Roqueta .....	5
3.3. La Petxina .....	10
3.4. Arrancapins .....	29
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	19
4.2. Les Tendetes .....	15
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	11
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	1
5.2. Morvedre .....	15
5.3. Trinitat .....	21
5.4. Tormos .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	9
6.2. Mestalla .....	12
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	1
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	24
7.2. Soternes .....	8
7.3. Tres Forques .....	23



7.4. La Font Santa .....	12
7.5. La Llum .....	5
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	16
8.2. Sant Isidre .....	10
8.3. Vara de Quart .....	17
8.4. Safranar .....	1
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	10
9.2. L'Hort de Senabre .....	17
9.3. La Creu Coberta .....	7
9.4. Sant Marcel·lí .....	11
9.5. Camí Real .....	8
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	16
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	30
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	21
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	19
11.2. El Cabanyal-el Banyalbufar .....	27
11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	6
11.5. Natxaret .....	6
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	11
12.2. Albors .....	19
12.3. La Creu del Grau .....	68
12.4. Camí Fondo .....	2



12.5. Penya-roja .....	8
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	7
13.2. Ciutat Jardí .....	17
13.3. L'Amistat .....	3
13.4. La Bega Baixa .....	4
13.5. La Carrasca .....	6
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	22
14.2. Camí de Vera .....	8
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	25
15.2. Torrefiel .....	8
15.3. Sant Llorenç .....	6
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	32
16.2. Ciutat Fallera .....	2
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.2. Poble Nou .....	2
17.6. Massarrojos .....	4
17.7. Borbotó .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	2
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.4. El Saler .....	8
19.5. El Palmar .....	4
19.6. El Perellonet .....	11
19.7. La Torre .....	3
19.8. Faitanar .....	4



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals .....	68
----------------------------------	----

No hi consta districte

No hi consta barri .....	89
--------------------------	----