



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE MAIG DE 2024



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

CONTINGUTS DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:

Període de l'1 al 31 de maig de 2024

ÍNDIX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada en l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels següents tipus:

- a) Queixa o Reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o incorrecte funcionament d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció d'esta.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Escrits del Síndic de Greuges.
- d) Escrits del Defensor del Pueblo.
- e) Altres. Tipus residual per si existiren instàncies indeterminades.

En el període **de l'1 al 31 de maig de 2024**, s'han rebut un total de **1.327 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2023 a 31/5/2023).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2023, així com la variació interanual, en percentatge, que es produïx per les dades obtingudes.

2. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA.

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: pel mateix poden entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- b) Seu electrònica: per la mateixa també pot tindre entrar qualsevol de les peticions esmentades en l'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 a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requerixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2023 a 31/5/2023).

La **Graella 2** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de maig de 2024 als quals es referix l'informe.

4. GRAELLA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.

Mostra el total dels enviaments als servicis durant el mes de maig, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'ha realitzat 1.600 trasllats i 98 peticions d'informe.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) 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 Suggestiments tant en número com en percentatge.

6. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servici una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de **Seguretat i Mobilitat** amb **403 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 218 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 164 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 17, la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 2 trasllats.

Igualment, L'Àrea de **Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **299 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 250 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 36 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 13.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **214 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 131 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 51, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 28 i la de Delegació de Vivenda 4 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **212 trasllats**, sent 204 de la delegació de Parcs i Jardins, 6 de la Delegació de Platges i 2 de la Delegació de Devesa-Albufera

-ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE PETICIONS D'INFORME (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servici gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea d'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **17 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 12, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 3, la Delegació de Vivenda 1 i la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1.

L'Àrea **de Seguretat i Mobilitat** amb **16 peticions d'informes**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 12, la Delegació de Mobilitat ha rebut 2, la Delegació d'Espai Públic 1 i la Delegació de Comerç i Mercats 1.

L'Àrea de Família Majors i Tradicions, amb **11 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Família, Joventut i Infància ha rebut 3, la Delegació de Festes i Tradicions ha rebut 3, la Delegació de Sanitat i Consum 3 peticions i la Delegació de Majors 2 peticions.

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

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- EMT (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).

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

- S. d'Alcaldia.
- Del. Família, Joventut i Infància.
- S. d'Ocupació i Formació.
- S. de Parcs i Jardins.
- S. d'Ocupació del Domini Públic.
- S. de Gestió de Centre Històric.
- S. de Vivenda.
- S. d'Educació.
- S. de Joventut i Infància.
- S. d'Agricultura.
- S. de Responsabilitat Patrimonial.
- S. Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- S. de Planejament.

8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta Graella es relacionen 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).

El major nombre de peticions, del període informat, es referixen a:

- **Serveis de neteja en via pública (221).**
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (187).
- Via pública reparació de deficiències (159).
- Serveis prestats en via pública (157).
- Serveis de jardineria (120).
- Contaminació acústica (108).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (87).

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En esta Graella es realitza una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi d'aquells aspectes respecte als que la població efectua reclamacions o suggeriments.

En el rànquing dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- **Parcs i Jardins deficiències (85).**
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (70).
- Sot en calçada (69).
- Major actuació per part de la Policia Local (66).
- Deficient neteja en la via pública (58).
- Trànsit rodat (54).
- Plagues (42).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (41).

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

Contempla 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 134 peticions.**
- Ciutat Vella amb 93 peticions.
- Quatre Carreres amb 93 peticions.
- Extramurs amb 73 peticions.
- Poblat Marítims amb 69 peticions.

11. GRAELLA DE PETICIONES PER DISTRICTE I BARRI

Contempla 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 56 peticions.**
- Malilla (Quatre Carreres) amb 39 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 37 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 34 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 34 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 34 peticions.
- Aiora (Camins al Grau) amb 33 peticions.

ANNEX

A més de les 11 Taules que inclou l'informe "Estadístiques de Peticions" s'informa que les peticions presentades en cadascun dels mesos naturals des de l'inici de l'any 2024 són:

Gener	1.254
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggeriments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i *AppValència* corresponents al període 1/5/2024 a 31/5/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Fechas: 01/05/2024 - 31/05/2024

Mayo

Registradas por:

APP	1.206
WEB	2.337

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	205
Ser. Jardineria - Res.APP	83
Ser. Jardineria - Desde Web	107
Ser. Jardineria - Res.Web	52
Ser. Movilidad - Desde APP	75
Ser. Movilidad - Res.APP	43
Ser. Movilidad - Desde Web	34
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	55
Ser. Sanidad - Res.APP	40
Ser. Sanidad - Desde Web	33
Ser. Sanidad - Res.Web	27
Ser. Alumbrado - Desde APP	81
Ser. Alumbrado - Res.APP	58
Ser. Alumbrado - Desde Web	31
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	444
Ser. Limpieza - Res.APP	271
Ser. Limpieza - Desde Web	2.115
Ser. Limpieza - Res.Web	1.456
Por email - Desde APP	343
Por email - Desde Web	15
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	1
Otros - Res.APP	1
Otros - Desde Web	2
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.938
Recogida de enseres - Res.Web	1.345

Total 3.543

Resueltas 2.059

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/05/2024 al 31/05/2024

1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	246	282	-12,77%
Suggeriment	1.011	1.182	-14,47%
Síndic	59	55	7,27%
Defensor	8	4	100,00%
Altres	3	4	-25,00%
Total:	1.327	1.527	-13,1%

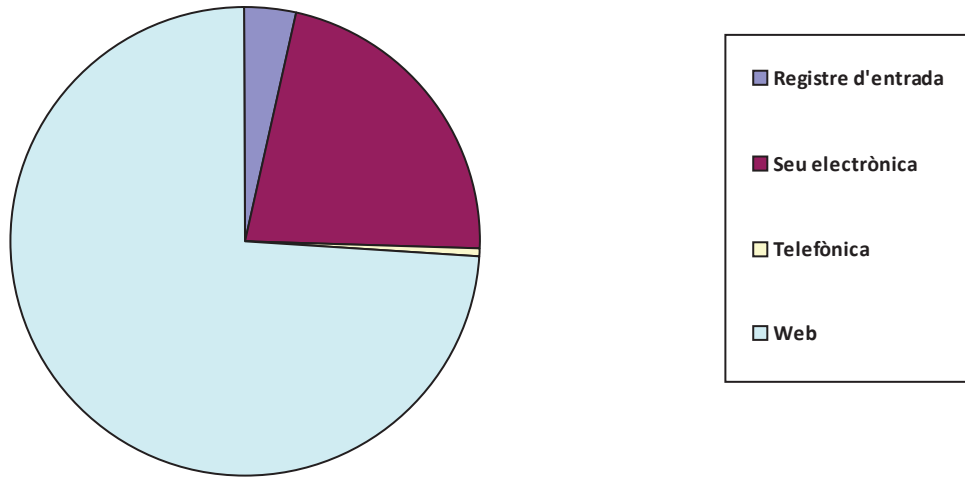
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	27	16	68,75%
Recomanació/Suggeriment	13	16	-18,75%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	19	23	-17,39%
Defensor			
Inici	3	1	200,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	3	66,67%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	49	68	-27,94%
Seu electrònica	291	284	2,46%
Telefònica	8	5	60,00%
Web	979	1.170	-16,32%
Total:	1.327	1.527	-13,1%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Maig 1.327

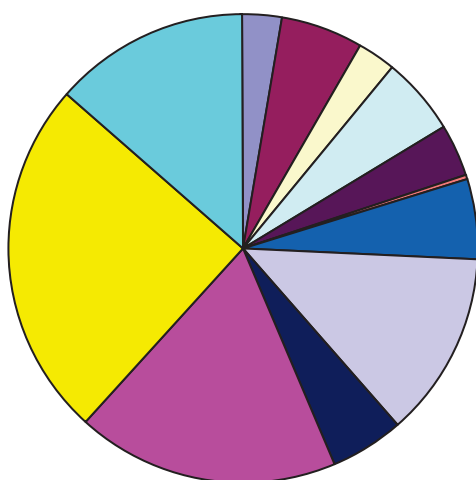
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Maig	1.698	1600	98	95 (96,9%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	48	47	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	93	84	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	49	40	9	9 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	88	77	11	11 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	63	54	9	9 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	95	87	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	214	212	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	88	80	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	306	299	7	6 (85,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT	419	403	16	16 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	231	214	17	16 (94,1%)
Total d'Enviaments	1.698	1600	98	95 (96,9%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
HISENDA I PARTICIPACIÓ
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA
SEGURETAT I MOBILITAT
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	41	40	1	1 (100,0%)
GRANS PROJECTES	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	4	4	0	0 (-)
TURISME	2	2	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	92	83	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	34	30	4	4 (100,0%)
EDUCACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
ESPORTS	4	4	0	0 (-)
FALLAS	4	0	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	7	4	3	3 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS	17	14	3	3 (100,0%)
MAJORS	5	3	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	59	56	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	19	15	4	4 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	14	14	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	30	25	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	95	87	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	205	204	1	1 (100,0%)
PLATGES	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI	11	10	1	1 (100,0%)

RECURSOS HUMANS	39	34	5	5 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	36	34	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	36	36	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	14	13	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	256	250	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	18	17	1	1 (100,0%)
MOBILITAT	166	164	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	230	218	12	12 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	2	2	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	132	131	1	1 (100,0%)
HABITATGE	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	63	51	12	11 (91,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	31	28	3	3 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	41	40	1	1 (100,0%)
GRANS PROJECTES				
PROJECTES SINGULARS	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	48	47	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				

IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	45	43	2	2 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	41	36	5	5 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	93	84	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	9	9	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	21	18	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	4	4	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLES	4	0	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	49	40	9	9 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	5	4	1	1 (100,0%)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	0	2	2 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	16	14	2	2 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	1	0	1	1 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	5	3	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	59	56	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	88	77	11	11 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				

HISENDA I PRESSUPOSTOS				
COORDINACIÓ TRIBUTÀRIA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	10	8	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	2	2	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	4	0	0 (-)
PEDANIES	10	10	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	1	0	1	1 (100,0%)
REGISTRE I POBLACIÓ	24	22	2	2 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	63	54	9	9 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	5	5	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	17	1	0 (0,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	22	20	2	2 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	5	2	3	3 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	1	1	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	41	39	2	2 (100,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	95	87	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)

PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	205	204	1	1 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	214	212	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	8	8	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	11	11	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	3	3	0	0 (-)
PERSONAL	19	19	0	0 (-)
REG. RECURSOS HUMANS	6	1	5	5 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	36	34	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	88	80	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	36	36	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	14	13	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	256	250	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	306	299	7	6 (85,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	18	17	1	1 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	166	164	2	2 (100,0%)

POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	230	218	12	12 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	419	403	16	16 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	132	131	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	31	25	6	5 (83,3%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	29	24	5	5 (100,0%)
REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	3	2	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	10	9	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PLANEJAMENT	5	4	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	11	11	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	231	214	17	16 (94,1%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	1	0	1	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	4	0	1	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	0	0	2	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	3	0	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ	1	0	0	0	0
REG. FALLES	2	2	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	0	0	0	0
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	0	0	0	0
FESTES I TRADICIONS	0	0	2	0	0
REG. FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
MAJORS	1	0	1	0	0
SANITAT I CONSUM	2	0	1	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0	0
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFEN	0	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	2	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	1	1	0	0	0
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA					
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT	0	0	0	0	1
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	1	1	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	0	1	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	2	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARCS I JARDINS	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
REG. RECURSOS HUMANS	4	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	1	0	0

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

MILLORA CLIMÀTICA	0	0	1	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	1	1	0	1

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I MERCATS	0	0	1	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT	0	0	2	0	0
POLICIA LOCAL	6	5	1	0	0

URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

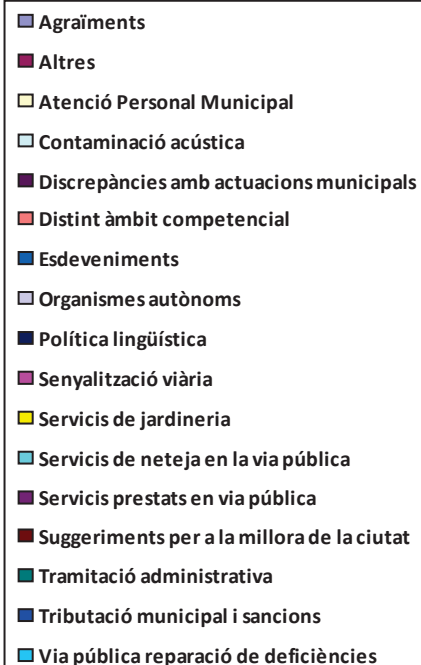
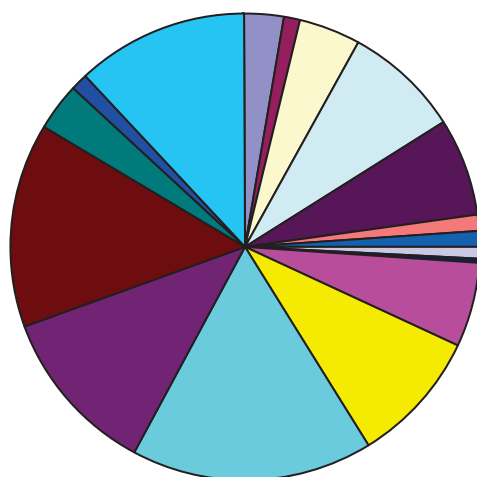
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0
HABITATGE	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	1	0	4	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	2	0	0	0
REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	1	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	48	21	26	0	3

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	38	30	26,67%
Altres	15	28	-46,43%
Atenció Personal Municipal	54	58	-6,90%
Contaminació acústica	108	96	12,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	87	120	-27,50%
Distint àmbit competencial	16	11	45,45%
Esdeveniments	13	4	225,00%
Organismes autònoms	10	69	-85,51%
Política lingüística	6	0	#¡Div/0!
Senyalització viària	77	112	-31,25%
Servicis de jardineria	120	160	-25,00%
Servicis de neteja en la via pública	221	230	-3,91%
Servicis prestats en via pública	157	177	-11,30%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	187	127	47,24%
Tramitació administrativa	45	84	-46,43%
Tributació municipal i sancions	14	15	-6,67%
Via pública reparació de deficiències	159	206	-22,82%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	31
Personal municipal	7

Altres

Altres	7
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	8

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	15
Centres educatius	1
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	8
Museus	1
Padró	11

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	22
Aire condicionat particulars	1
Avions	7
Botellot	3
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	7
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	1
Per Obres municipals	5
Taules i cadires	2

Trànsit de vehicles	54
<u>Discrepàncies amb actuacions municipals</u>	
Compliment d'ordenances	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	41
Disconformitat amb projectes urbanístics	9
Obres municipals	6
Obres no municipals	1
Oposicions	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	4
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	7
Servicis Socials	6
Subvencions o ajudes	2
Xec Escolar	1
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	10
Civil o penal	6
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	1
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	5
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	4
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	8
Fundació Esportiva Municipal	1
Universitat Popular	1
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	1
Valencià	5
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	20

Carril bici	9
Semàfors	13
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	19
Zona blava	1
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	85
Poda d'arbres	35

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	16
Contenidors canvi ubicació	36
Contenidors deficient estat	24
Deficient neteja en la via pública	58
Excrements animals domèstics	30
Reciclatge de residus	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	14
Suggeriments per a la neteja en la via pública	31
Vehicles abandonats	11

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	7
Indigents	33
Major actuació per part de Policia Local	66
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	42
Platges incidències	1
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	20
Ciclistes molèsties	4

Demanda de parcs i jardins	25
Desperfectes en patrimoni històric	3
Lavabos públics	5
Pàgina web	3
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	18
Suggeriments per a la millora de la circulació	35
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	70
Suggeriments sobre denominació de carrers	3

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	13
Tardança en resolució d'expedients	32

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Infraccions urbanístiques	2
Multes	4
Tributs IBI	5
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	24
Clot en calçada	69
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	37
Enllumenat	19
Supressió de barreres arquitectòniques	10

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	93	85	9,41%
02. L'Eixample	47	69	-31,88%
03. Extramurs	73	130	-43,85%
04. Campanar	55	53	3,77%
05. La Saïdia	52	72	-27,78%
06. El Pla del Real	45	66	-31,82%
07. L'Olivereta	54	55	-1,82%
08. Patraix	46	76	-39,47%
09. Jesús	48	59	-18,64%
10. Quatre Carreres	93	102	-8,82%
11. Poblat Marítims	69	82	-15,85%
12. Camins al Grau	134	75	78,67%
13. Algirós	38	59	-35,59%
14. Benimaclet	41	43	-4,65%
15. Rascanya	43	88	-51,14%
16. Benicalap	39	54	-27,78%
17. Pobles del Nord	12	6	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	32	-37,50%
19. Pobles del Sud	30	65	-53,85%
En Dependències Municipals	112	119	-5,88%
No hi consta districte	183	137	33,58%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	22
1.3. El Carme	9

1.4. El Pilar	12
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	26
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	26
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	24
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	23
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	12
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	11
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.3. Tres Forques	24

7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	9
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	7
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	18
10.2. En Corts	16
10.3. Malilla	39
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	27
11.3. La Malva-rosa	18
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	33
12.2. Albors	23

12.3. La Creu del Grau	56
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	18
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	11
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	37
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	20
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	34
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	2
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1

19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	12
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	112
No hi consta districte	
No hi consta barri	183