



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE GENER DE 2023



**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 gener de 2023

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'aquesta.
- 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 gener de 2023**, s'han rebut un total de **1. 145 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/01/2022 a 31/01/2022).

La **Graella 1** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2022, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes.

El número de queixes augmenta considerablement.

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

Existeixen 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 aquest canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigeix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requereixen acreditació i signatura.
- d) Web: per aquest canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/01/2022 a 31/01/2022).



La **Graella 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. En haver-se incrementat el nombre de queixes, s'ha produït un augment en el nombre de peticions presentades per registre d'entrada presencial i per seu electrònica.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les 1.145 peticions rebudes durant el mes de gener de 2023 als quals es refereix l'informe.

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

Mostra el total dels envíus als servicis durant el mes de gener, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'aquests. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe per part dels servicis.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 ofereix 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'aqueixos 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 d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de **184 trasllats**, i dins d'ella, les Delegacions que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 95 trasllats, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 71 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 13, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 2, la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2 i la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 1.

Igualment, l'Àrea **de Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **102 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 85 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 17.



Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **80 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

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

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **11 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 10, i la Delegació d'Habitatge amb 1 petició.

L'Àrea de **Benestar i Drets Socials** amb **10 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 9 i la Delegació de Salut i Consum Responsable amb 1.

L'Àrea de **Participació, Drets i Innovació Democràtica** amb **10 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació d'Informació i Defensa de la Ciutadania amb 6, la Delegació de la Participació Ciutadana i Acció Veïnal amb 2 i la Delegació de Transparència i Govern Obert amb 2.

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:

- Activitats (ha contestat 2 de 4 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 4 de 6 sol·licituds).
- Cicle Integral de l'Aigua (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Jardineria Sostenible (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Delegació de Planificació i Gestió Urbana (ha contestat 8 de 9 sol·licituds).
- Personal (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).

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

- Descentralització.
- Habitatge.
- EMIVASA.



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

En aquesta 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 refereixen a:

- **Serveis Prestats en via pública (165)**
- **Via pública reparació de deficiències (147)**
- **Serveis de neteja en via pública (145)**
- **Serveis de jardineria (119)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (94)**
- **Senyalització viària (92)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (77)**

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En aquesta 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

- **Major actuació per part de la Policia Local (113).**
- **Parcs i Jardins deficiències (88).**
- **Deficient neteja en la via pública (59).**
- **Sot en calçada (57).**
- **Enllumenat (46).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (40).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (40).**
- **Padró (39).**
- **EMT - Incidències (37).**
- **Tardança en Resolució d'Expedients (36).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al període anterior l'augment en el nombre de peticions respecte de les Incidències en l'EMT que han passat de 17 a 37 aquest mes.



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:

- **Quatre Carreres amb 92 peticions.**
- **Patraix amb 81 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 69 peticions.**
- **Camins al Grau amb 67 peticions.**
- **L'Eixample amb 64 peticions.**
- **La Saïdia amb 63 peticions.**
- **Campanar amb 56 peticions.**
- **Extramurs amb 52 peticions.**
- **Jesús amb 52 peticions**

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georreferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- **Russafa (L'Eixample) amb 46 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 37 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 35 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 30 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 26 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 24 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 24 peticions.**
- **Aiora (Camins al Grau) amb 23 peticions.**

12. GRAELLA D'INCIDÈNCIA S VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

S'adjunta graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període de l'1 /01/2023 a 31/01/2023.



Fechas: 01/01/2023 - 31/01/2023

Registradas por:

APP	1437
WEB	1973

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	303
Ser. Jardineria - Res.APP	185
Ser. Jardineria - Desde Web	141
Ser. Jardineria - Res.Web	81
Ser. Movilidad - Desde APP	95
Ser. Movilidad - Res.APP	61
Ser. Movilidad - Desde Web	21
Ser. Movilidad - Res.Web	9
Ser. Sanidad - Desde APP	46
Ser. Sanidad - Res.APP	44
Ser. Sanidad - Desde Web	17
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	185
Ser. Alumbrado - Res.APP	173
Ser. Alumbrado - Desde Web	91
Ser. Alumbrado - Res.Web	85
Ser. Limpieza - Desde APP	446
Ser. Limpieza - Res.APP	321
Ser. Limpieza - Desde Web	1690
Ser. Limpieza - Res.Web	1163
Por email - Desde APP	362
Por email - Desde Web	13
Teléfono 010 - Desde APP	0
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1601
Recogida de enseres - Res.Web	1099

Total	3410
Resueltas	2139



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/01/2023 al 31/01/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	231	67	244,78%
Suggeriment	866	830	4,34%
Síndic	36	47	-23,40%
Defensor	5	4	25,00%
Altres	7	1	600,00%
Total:	1.145	949	20,7%

Desglose Síndic/Defensor

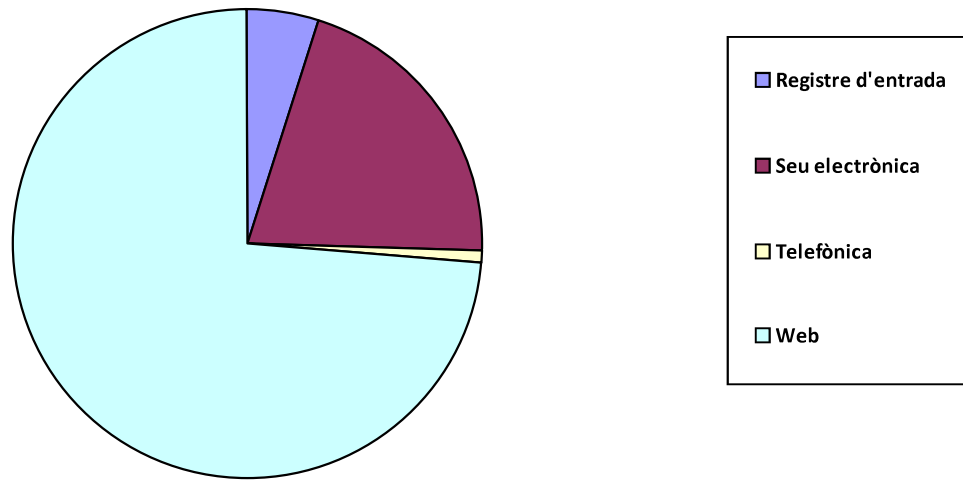
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	17	7	142,86%
Recomanació/Suggeriment	5	12	-58,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	14	28	-50,00%
Defensor			
Inici	1	1	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	3	33,33%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	57	24	137,50%
Seu electrònica	237	98	141,84%
Telefònica	7	0	#¡Div/0!
Web	844	827	2,06%
Total:	1.145	949	20,7%



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Gener 1.145

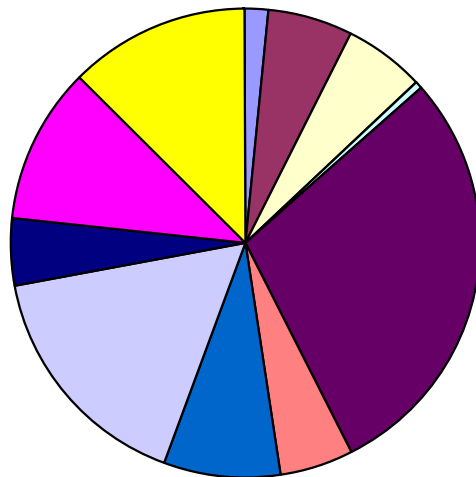
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	658	596	61	51 (83,6%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	11	7	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	38	28	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	37	26	11	10 (90,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	3	3	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	191	184	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	32	28	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	53	48	5	4 (80,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	109	102	7	4 (57,1%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	70	60	10	8 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	83	80	3	2 (66,7%)
Total d'Enviaments	658	596	61	51 (83,6%)

Distribució per Àrees



■	ALCALDIA
■	BENESTAR I DRETS SOCIALS
■	DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
■	DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
■	ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGETICA
■	EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
■	GESTIÓ DE RECURSOS
■	MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
■	ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
■	PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
■	PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA	1	0	1	1 (100,0%)



HISENDA	7	4	3	3 (100,0%)
RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	33	24	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
HABITATGE	4	3	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURES	3	3	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	30	20	10	9 (90,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	13	2	1 (50,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	72	71	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	98	95	2	1 (50,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
EDUCACIÓ	7	5	2	2 (100,0%)
ESPORTS	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	7	7	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	6	3	3	2 (66,7%)
PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	33	33	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	21	17	4	2 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	88	85	3	2 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	53	47	6	4 (66,7%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	12	10	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	5	3	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	83	80	3	2 (66,7%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA II	1	0	1	1 (100,0%)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	4	1	3	3 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	11	7	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				



BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	31	22	9	9 (100,0%)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	28	10	10 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
HABITATGE				
VIVENDA	4	3	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	3	3	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	4	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	5	5	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	16	7	9	8 (88,9%)
Subtotal d'Àrea	37	26	11	10 (90,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	3	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	13	2	1 (50,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	72	71	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	95	92	2	1 (50,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	2	2	0	0 (-)
REG.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,NETEJA,JARD.SO	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				



PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	191	184	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	7	5	2	2 (100,0%)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	3	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	28	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
OFICINA DE CIUTAT INTEL.LIGENT	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	6	3	3	2 (66,7%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	33	33	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	53	48	5	4 (80,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	16	12	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	5	5	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				



MOBILITAT SOSTENIBLE	88	85	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	109	102	7	4 (57,1%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	0	1	1 (100,0%)
EMT-Incidències	29	29	0	0 (-)
FUNDACIÓ CEMAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
REG.D'HISENDA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE CIUTA	1	1	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	52	46	6	4 (66,7%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ	7	5	2	2 (100,0%)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	5	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	70	60	10	8 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	83	80	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	83	80	3	2 (66,7%)

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					
SECRETARIA D'AREA II	0	1	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	2	1	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SANITAT I CONSUM	0	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	5	2	2	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
VIVENDA	1	0	0	0	0



LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	0	6	2	0	1
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	1	0	0	1
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	1	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	0	0	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
EDUCACIÓ	0	0	2	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0	0
PERSONAL	0	2	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	0	2	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	2	0	1
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMIVASA	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	1	2	0	2
DESCENTRALITZACIÓ	2	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	0	2	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	0	1	1	0	1
Total d'Enviaments	14	22	15	0	10

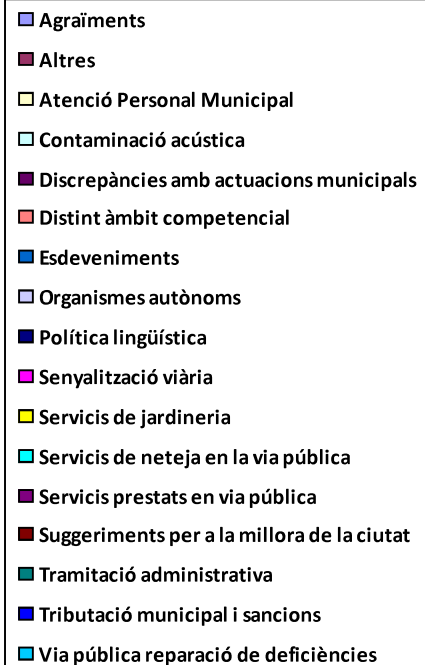
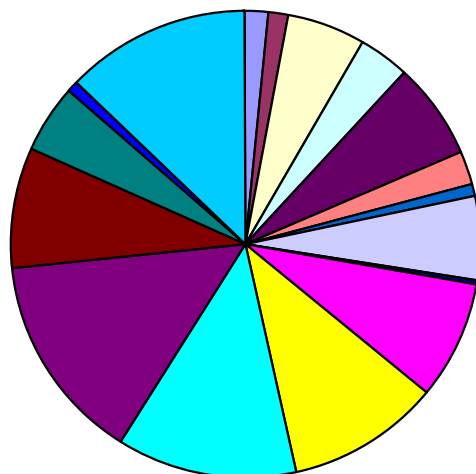
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	20	21	-4,76%
Altres	16	18	-11,11%
Atenció Personal Municipal	60	30	100,00%
Contaminació acústica	41	39	5,13%
Covid-19	0	4	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	77	61	26,23%
Distint àmbit competencial	23	16	43,75%
Esdeveniments	12	6	100,00%
Organismes autònoms	65	38	71,05%
Política lingüística	5	3	66,67%
Senyalització viària	92	96	-4,17%
Servicis de jardineria	119	95	25,26%
Servicis de neteja en la via pública	145	152	-4,61%
Servicis prestats en via pública	165	121	36,36%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	94	70	34,29%
Tramitació administrativa	56	24	133,33%
Tributació municipal i sancions	8	6	33,33%
Via pública reparació de deficiències	147	149	-1,34%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	4

Altres

Altres	5
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	11

Atenció Personal Municipal

Altres	1
Atenció en biblioteques	4
Atenció personal de Servicis Socials	5
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	2
Gestió tributària	2
Informació i Registre	5
Padró	39

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	18
Aire condicionat particulars	5
Botellot	4
Entre particulars veïnals	6
Molèsties servicis de neteja	2
Per Obres municipals	1
Trànsit de vehicles	5

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	3
Compliment d'ordenances	3
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	40



Disconformitat amb projectes urbanístics	2
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	7
Obres no municipals	5
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	5
Subvencions o ajudes	4
Xec Escolar	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	23
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	3
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	4
Falles	3

Organismes autònoms

EMT-incidències	37
Fundació Esportiva Municipal	20
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	8

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	3

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	23
Carril bici	4
Estacions Valenbisi	2
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	19
Senyalització vertical	27
Zona blava	2



Zona taronja	8
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	88
Poda d'arbres	31
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	3
Contenidors canvi ubicació	18
Contenidors deficient estat	13
Deficient neteja en la via pública	59
Excrements animals domèstics	14
Reciclatge de residus	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	13
Suggeriments per a la neteja en la via pública	15
Vehicles abandonats	9
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	3
Gorretes	1
Indigents	17
Major actuació per part de Policia Local	113
Mesures contra excrements animals domèstics	7
Plagues	23
Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	18
Demanda de parcs i jardins	10
Desperfectes en patrimoni històric	2
Pàgina web	6
Seu electrònica	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	14
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	40
Suggeriments sobre denominació de carrers	2



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	20
Tardança en resolució d'expedients	36

Tributació municipal i sancions

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

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	20
Clot en calçada	57
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	22
Enllumenat	46
Supressió de barreres arquitectòniques	2



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	48	85	-43,53%
02. L'Eixample	64	35	82,86%
03. Extramurs	52	52	0,00%
04. Campanar	56	23	143,48%
05. La Saïdia	63	30	110,00%
06. El Pla del Real	28	44	-36,36%
07. L'Olivereta	47	62	-24,19%
08. Patraix	81	61	32,79%
09. Jesús	52	47	10,64%
10. Quatre Carreres	92	63	46,03%
11. Poblat Marítims	69	76	-9,21%
12. Camins al Grau	67	56	19,64%
13. Algirós	44	36	22,22%
14. Benimaclet	46	18	155,56%
15. Rascanya	32	45	-28,89%
16. Benicalap	26	38	-31,58%
17. Pobles del Nord	4	7	-42,86%
18. Pobles de l'Oest	7	4	75,00%
19. Pobles del Sud	23	14	64,29%
20. Fora de València	2	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals	113	26	334,62%
No hi consta districte	129	127	1,57%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	7



1.3. El Carme	7
1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	46
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	9
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	11
3.4. Arrancapins	24
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	18
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	21
5.2. Morvedre	13
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	2
6.2. Mestalla	17
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	24



7.2. Soternes	7
7.3. Tres Forques	14
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	18
8.3. Vara de Quart	10
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	15
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	13
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	19
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	19
11.3. La Malva-rosa	20
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23
12.2. Albors	13



12.3. La Creu del Grau	12
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	15
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	18
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	10
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	37
14.2. Camí de Vera	9
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	26
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	6
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	3



19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.8. Faitanar	6
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	113
No hi consta districte	
No hi consta barri	129