



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'AGOST AL 15 DE SETEMBRE DE 2022



**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 del 16 d'agost al 15 de setembre de 2022

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 **del 16 d'agost al 15 de setembre de 2022**, s'han rebut un total de **1.521 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (16/08/2021 a 15/09/2021).

La **Graella 1** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2021, així com la variació interanual, en percentatge, que es produeix per les dades obtingudes.

El nombre de queixes augmenta un 42,72%.

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 (16/08/2021 a 15/09/2021).

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. La variació més significativa és l'augment de les peticions per la seu electrònica.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes d'agost de 2022 i la primera de setembre de 2022 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 a els servicis durant la segona quinzena del mes d'agost i la primera quinzena de setembre, 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 a l'agost i com disminueix considerablement el mes de setembre .

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 **388 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 193 trasllats, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 147 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 38, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 5, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 2, la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 2 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.



Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **113 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **89 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 76 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 13.

-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 **Benestar i Drets Socials** amb **14 peticions d'informe**, tots ells de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea de **Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **12 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat 6, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic 5 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 1.

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **11 peticions d'informe** i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Planificació Urbana 9 i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures 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:

- Ocupació de domini Públic (ha contestat 0 de 2 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Gestió Tributària Específica-Cadastral (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Descentralització (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- OAM Parcs i Jardins (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- OAM Fundació Esportiva (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Policia Local (ha contestat 3 de 5 sol·licituds).
- Jardineria Sostenible (ha contestat 2 de 5 sol·licituds).
- Gestió Sostenible de Residus Urbans (ha contestat 3 de 5 sol·licituds).
- Benestar i Integració Social (ha contestat 12 de 14 sol·licituds).
- Coordinació d'Obres en Via Pública (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Llicències urbanístiques Obres d'Edificació (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Patrimoni Històric i Artístic (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Societat de la Informació (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Participació Ciutat. i Govern Obert (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).



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

Delegació de Planificació i Gestió Urbana / Planejament / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cultura Festiva

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 seua electrònica).

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

- **Serveis de jardineria (251)**
- **Serveis de neteja en via pública (242)**
- **Serveis Prestats en vía pública (232)**
- **Via pública reparació de deficiències (186)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (107)**
- **Contaminació Acústica (93)**
- **Senyalització viària (73)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (71)**
- **Organismes Autònom (68)**

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

- **Parcs i Jardins deficiències (154).**
- **Major actuació per part de la Policia Local (145).**
- **Deficient neteja en la via pública (107).**
- **Poda d'arbres (97).**
- **Sot en calçada (71).**

En aquest punt, crida l'atenció respecte al mes anterior els augments en el nombre de peticions de "Poda d'arbres", "Plagues", "Enllumenat", "Clavegueram" i "Padró".



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 136 peticions.**
- **Patraix amb 116 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 111 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 86 peticions.**
- **L'eixample amb 84 peticions.**
- **L'Olivereta amb 81 peticions.**
- **Benicapal amb 75 peticions.**
- **Algirós amb 74 peticions.**
- **Jesús amb 73 peticions**
- **El Pla del Real amb 72 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:

- **Malilla (Quatre carreres) amb 64 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 61 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 60 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 59 peticions.**
- **Mestalla (El Pla del Real) amb 44 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 42 peticions.**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 40 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 39 peticions.**



12. GRAELLA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

Aquesta graella conté el total de peticions presentades en cadascun dels mesos naturals de l'exercici.

Gener	942
Febrer	1.043
Març	1.208
Abril	1.052
Maig	1.591
Juny	1.552
Juliol	1.401
Agost	1.292

13. 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 del 16/08/2022 al 15/09/2022.



Fechas: 16/08/2022 - 15/09/2022

	MES 8	MES 9	TOTAL
Registradas por:			
APP	540	858	1398
WEB	1599	1401	3000

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	155	200	355
Ser. Jardineria - Res.APP	75	98	173
Ser. Jardineria - Desde Web	168	102	270
Ser. Jardineria - Res.Web	86	67	153
Ser. Movilidad - Desde APP	29	37	66
Ser. Movilidad - Res.APP	7	19	26
Ser. Movilidad - Desde Web	15	10	25
Ser. Movilidad - Res.Web	2	7	9
Ser. Sanidad - Desde APP	40	56	96
Ser. Sanidad - Res.APP	39	38	77
Ser. Sanidad - Desde Web	50	25	75
Ser. Sanidad - Res.Web	50	17	67
Ser. Alumbrado - Desde APP	37	82	119
Ser. Alumbrado - Res.APP	35	71	106
Ser. Alumbrado - Desde Web	46	47	93
Ser. Alumbrado - Res.Web	42	38	80
Ser. Limpieza - Desde APP	139	264	403
Ser. Limpieza - Res.APP	120	222	342
Ser. Limpieza - Desde Web	1310	1201	2511
Ser. Limpieza - Res.Web	1263	1176	2439
Por email - Desde APP	139	219	358
Por email - Desde Web	10	16	26
Teléfono 010 - Desde APP	1	0	1
Teléfono 010 - Res.APP	0	0	0
Teléfono 010 - Desde Web	0	0	0
Teléfono 010 - Res.Web	0	0	0
Otros - Desde APP	0	0	0
Otros - Res.APP	0	0	0
Otros - Desde Web	0	0	0
Otros - Res.Web	0	0	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	0	0	0
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	0
Recogida de enseres - Desde Web	1242	1140	2382
Recogida de enseres - Res.Web	1207	1121	2328

Total	2139	2259	4398
Resueltas	1719	1753	3472



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 16/08/2022 al 15/09/2022

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	147	103	42,72%
Suggeriment	1.316	1.341	-1,86%
Síndic	49	58	-15,52%
Defensor	4	3	33,33%
Altres	5	1	400,00%
Total:	1.521	1.506	1,0%

Desglose Síndic/Defensor

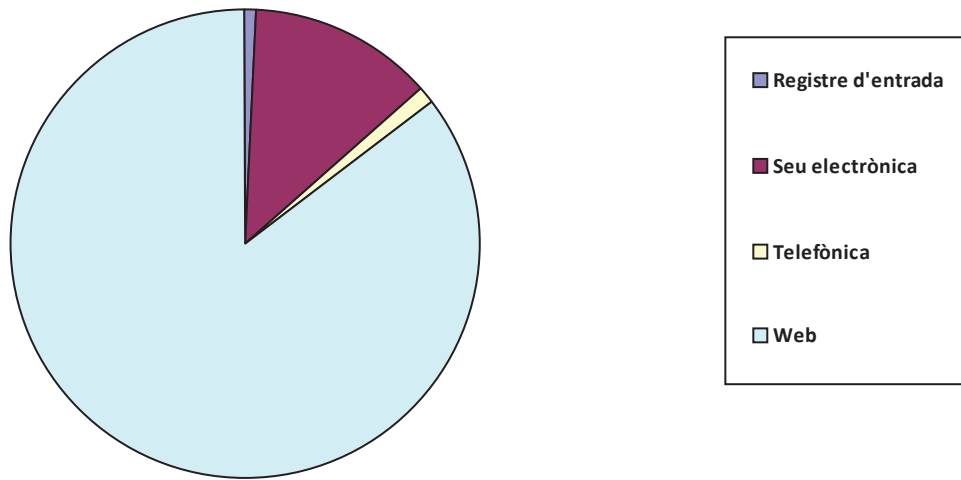
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	11	11	0,00%
Recomanació/Suggeriment	11	22	-50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	27	25	8,00%
Defensor			
Inici	2	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	2	3	-33,33%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	14	26	-46,15%
Seu electrònica	195	147	32,65%
Telefònica	16	21	-23,81%
Web	1.296	1.312	-1,22%
Total:	1.521	1.506	1,0%



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Agost	707
Setembre	814

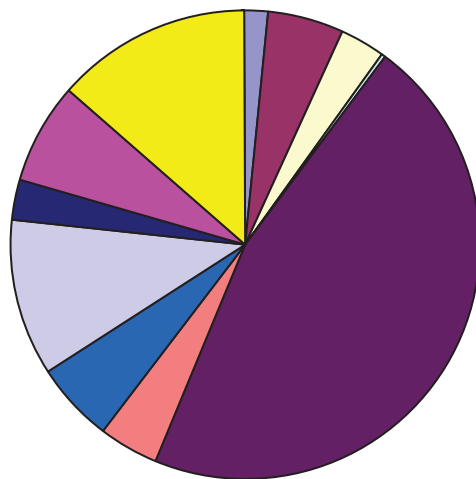
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Agost	418	395	21	16 (76,2%)
Setembre	457	416	41	24 (58,5%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	14	13	1	0 (0,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	46	32	14	12 (85,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	28	16	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	400	388	12	6 (50,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	37	32	5	3 (60,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	50	45	4	3 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	94	89	5	2 (40,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	24	24	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	62	57	5	2 (40,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	118	113	5	3 (60,0%)
Total d'Enviaments	875	811	62	40 (64,5%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	9	9	0	0 (-)
HISENDA	4	3	1	0 (0,0%)



TRESORERIA GENERAL	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	3	3	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	10	10	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	31	17	14	12 (85,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	5	3	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	21	11	9	8 (88,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	38	38	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	152	147	5	3 (60,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	199	193	6	2 (33,3%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	6	5	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	7	6	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	12	11	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	13	10	3	2 (66,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	12	8	3	3 (100,0%)



ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	5	5	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	31	30	1	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	15	13	2	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	79	76	3	2 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	24	24	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	40	38	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	18	17	1	0 (0,0%)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	1	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	118	113	5	3 (60,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	6	6	0	0 (-)
PROJECTES SINGULARS	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	1	1	0 (0,0%)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA GENERAL				
TRESORERIA GENERAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	14	13	1	0 (0,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				



ENVELLIMENT ACTIU	3	3	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	10	10	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	31	17	14	12 (85,7%)
Subtotal d'Àrea	46	32	14	12 (85,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	5	3	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	7	3	4	3 (75,0%)
PLANEJAMENT	1	0	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	3	2	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	28	16	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	38	38	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	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	152	147	5	3 (60,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	196	191	5	2 (40,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	3	2	1	0 (0,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	400	388	12	6 (50,0%)

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

ACCIÓ CULTURAL

ACCIÓ CULTURAL	1	1	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

CULTURA FESTIVA

CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	2	2	0	0 (-)

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

ESPORTS

ESPORTS	7	7	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	5	4	1	0 (0,0%)

PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	9	6	3	2 (66,7%)
RECURSOS CULTURALS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	37	32	5	3 (60,0%)

GESTIÓ DE RECURSOS

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
--------------------------------------------	---	---	---	-------

CONTROL ADMINISTRATIU

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCCIONADOR	9	5	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	3	0	0 (-)

ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES

OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	4	4	0	0 (-)



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	31	30	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	50	45	4	3 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	10	8	2	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	5	5	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	77	74	3	2 (66,7%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	94	89	5	2 (40,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidències	17	17	0	0 (-)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	24	24	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	40	38	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ	10	10	0	0 (-)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	7	1	0 (0,0%)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA				
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	3	1	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	62	57	5	2 (40,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	118	113	5	3 (60,0%)
Subtotal d'Àrea	118	113	5	3 (60,0%)



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					
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	0	0	0	1
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	4	5	1	1
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	3	0	0	0	1
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	2	0	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	1	0	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	0	1	1	3	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	0	0	1	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	1	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	1	0	0	1
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	2	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	1	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	0	0	1	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	1	1	1	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	1	0	1	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	0	1



PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	1	0	0	1	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	2	0	1	1
Total d'Enviaments	18	14	8	13	9

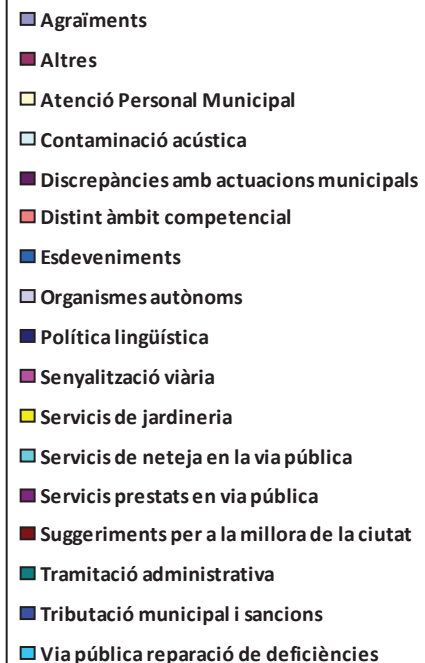
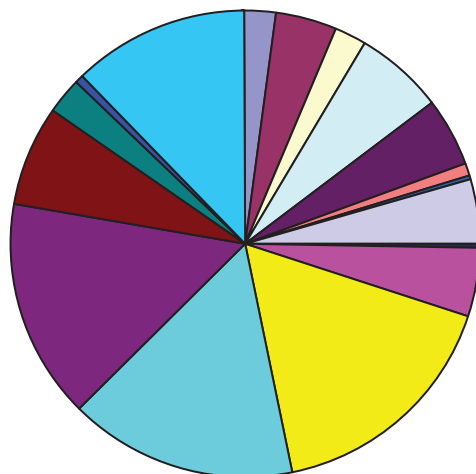
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	35	28	25,00%
Altres	61	44	38,64%
Atenció Personal Municipal	35	60	-41,67%
Contaminació acústica	93	147	-36,73%
Covid-19	0	3	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	71	97	-26,80%
Distint àmbit competencial	13	12	8,33%
Esdeveniments	5	46	-89,13%
Organismes autònoms	68	60	13,33%
Política lingüística	4	6	-33,33%
Senyalització viària	73	62	17,74%
Servicis de jardineria	251	153	64,05%
Servicis de neteja en la via pública	242	270	-10,37%
Servicis prestats en via pública	232	227	2,20%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	107	91	17,58%
Tramitació administrativa	37	42	-11,90%
Tributació municipal i sancions	8	15	-46,67%
Via pública reparació de deficiències	186	143	30,07%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	23
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	11

Altres

Altres	53
Bous	2
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	6

Atenció Personal Municipal

Altres	2
Atenció personal de Servicis Socials	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	5
Padró	19

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	46
Aire condicionat particulars	1
Avions	2
Botellot	15
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	5
Molèsties servicis de neteja	6
Obres privades	1
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	6
Trànsit de vehicles	8

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
-----------------------------------------	---



Compliment d'ordenances	2
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	31
Disconformitat amb projectes urbanístics	5
Horaris atenció al públic	2
Obres municipals	4
Obres no municipals	3
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	11
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4
Xec Escolar	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	12
Civil o penal	1

Esdeveniments

Carreres populars	4
Falles	1

Organismes autònoms

AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	1
EMT-incidències	16
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	2
Fundació Esportiva Municipal	20
Marina Reial	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	25

Política lingüística

Valencià	4
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	17
Carril bici	12



Semàfors	10
Senyalització horitzontal	16
Senyalització vertical	18

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	154
Poda d'arbres	97

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	33
Contenidors deficient estat	21
Deficient neteja en la via pública	107
Excrements animals domèstics	5
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	30
Suggeriments per a la neteja en la via pública	23
Vehicles abandonats	17

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	3
Gorretes	4
Indigents	13
Major actuació per part de Policia Local	145
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	55
Platges incidències	11

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	11
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	3
Desperfectes en patrimoni històric	3
Lavabos públics	2
Pàgina web	6



Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	25
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	44
Suggeriments sobre denominació de carrers	5

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	14
Tardança en resolució d'expedients	23

Tributació municipal i sancions

Multes	5
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	37
Clot en calçada	71
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	25
Enllumenat	39
Fonts ornamentals	6
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	86	79	8,86%
02. L'Eixample	84	79	6,33%
03. Extramurs	69	106	-34,91%
04. Campanar	60	45	33,33%
05. La Saïdia	50	60	-16,67%
06. El Pla del Real	72	63	14,29%
07. L'Olivereta	81	80	1,25%
08. Patraix	116	73	58,90%
09. Jesús	73	72	1,39%
10. Quatre Carreres	136	125	8,80%
11. Poblats Marítims	111	87	27,59%
12. Camins al Grau	52	96	-45,83%
13. Algirós	74	124	-40,32%
14. Benimaclet	43	59	-27,12%
15. Rascanya	45	41	9,76%
16. Benicalap	75	31	141,94%
17. Pobles del Nord	15	4	275,00%
18. Pobles de l'Oest	24	12	100,00%
19. Pobles del Sud	38	23	65,22%
En Dependències Municipals	71	47	51,06%
No hi consta districte	146	200	-27,00%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	15
1.3. El Carme	23



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	29
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	59
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	15
3.3. La Petxina	17
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	17
4.2. Les Tendetes	10
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	29
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	15
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	7
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	17
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	44
6.3. Jaume Roig	10
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	37
7.2. Soternes	8



7.3. Tres Forques	24
7.4. La Font Santa	7
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	60
8.2. Sant Isidre	12
8.3. Vara de Quart	16
8.4. Safranar	27
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	23
9.2. L'Hort de Senabre	14
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	24
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	24
10.3. Malilla	64
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	19
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	42
11.3. La Malva-rosa	26
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	18
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	6



12.3. La Creu del Grau	15
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	12
13.2. Ciutat Jardí	40
13.3. L'Amistat	10
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	39
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	21
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	61
16.2. Ciutat Fallera	14
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	4
17.3. Carpesa	5
17.6. Massarrojos	5
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	15
18.2. Beniferri	9
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	9



19.3. Pinedo	5
19.4. El Saler	7
19.6. El Perellonet	9
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	71
No hi consta districte	
No hi consta barri	146