



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE MARÇ 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 març 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 març de 2023**, s'han rebut un total de **1. 218 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### **Comparativa amb l'exercici anterior (1/3/2022 a 31/3/2022).**

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 nombre total de peticions no experimenta un increment significatiu però sí que es produeix una lleugera disminució dels suggeriments presentats i un important increment de les queixes que augmenten en un 85%, passant de 123 a 228.

##### **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 (1/3/2022 a 31/3/2022).

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 el present període no consta presentada cap reclamació telefònica, frente a les 36 del període anterior i s'incrementen les presentades per seu electrònica i, especialment per registre d'entrada.

### **3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant el mes de març 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 enviaments realitzats als Servicis durant el mes de març, 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.

S'ha realitzat 1.172 trasllats i s'han sol·licitat 56 informes.

Com ja es va informar en l'última Comissió, en relació als trasllats a Servicis i distribució per Àrees, després de la descàrrega de l'últim informe, es va detectar un desquadrament en la càrrega del CSV, generat des del programa de suggeriments que es reben per la web municipal, en el programa d'ACCESS, amb les dades del qual s'emeten els informes mensuals. En el moment es va detectar es va sol·licitar informe al SERTIC, que s'adjunta al present expedient. En aquest temps, s'ha corregit l'error i s'han realitzat les pertinents correccions en la base de dades ACCESS, corregint-se també alguns desquadraments en el nom dels Servicis. En els informes que s'han elaborat a partir del present, ja consta la informació correcta quant als enviaments a Servicis.

Aquest informe s'elabora amb les dades obtingudes d'una base de dades Access que conjumina les dades dels suggeriments presentats per la web i les queixes tramitades per PIAE. Al no existir un programa específic i únic per a les queixes i suggeriments que rep l'ajuntament de València, s'han de gravar a mà en tres programes diferents. Això provoca que la possibilitat de cometre equivocacions en la transcripció de les dades es multiplique. Tots els mesos es realitzen filtrats per a detectar errors i es corregeixen els localitzats, però mentre no existisca un programa específic l'informe estarà sotmés a possibles errors d'enregistrament.

### **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 Serviçi 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 Suggeriments 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 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 **3 52 trasllats**, i dins d'ella, les delegacions

que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 156 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 150 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 34, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 10, la Delegació de Platges 1 i la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 1.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **201 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 144 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 57.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **161 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 **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació d'Espai Públic ha rebut 6 peticions i la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic amb 4 peticions.

L'Àrea de **Participació, Drets i Innovació Democràtica**, amb **8 peticions d'informe**, de la Delegació d'Informació i Defensa de la Ciutadania amb 6 i la Delegació de transparència i Govern Obert amb 2.

L'Àrea de **Gestió de Recursos**, amb **8 peticions d'informe**, de la Delegació de Control Administratiu 4, de la Delegació d'Organització i Gestió de Persones 3 i la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 1.

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 6 i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures 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.

- Policia Local (ha contestat 2 de 4 sol·licituds).

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

Gestió d'Emissions i Recaptació / Recursos Culturals / Central del Procediment sancionador / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Arquitectura i SCT.

## **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 de neteja en via pública (173)**
- **Via pública reparació de deficiències (145)**
- **Serveis Prestats en via pública (126)**
- **Serveis de jardineria (116)**
- **Senyalització viària (95)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (80)**
- **Tramitació Administrativa (77)**
- **Esdeveniments (76)**

L'increment més cridaner es produeix en les queixes relacionades amb la **tramitació administrativa** que s'incrementen en un 120%, passant de 35 a 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 (105).**
- **Parcs i Jardins deficiències (87).**
- **Falles (71).**
- **Deficient neteja en la via (71).**
- **Sot en calçada (58).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (48).**
- **Tardança en tramitació d'expedients (44).**
- **Padró (42).**



## **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:

- **Extramurs amb 102 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 88 peticions.**
- **L'Eixample amb 87 peticions.**
- **Camins al Grau amb 73 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 72 peticions.**
- **Patraix amb 68 peticions.**
- **Campanar amb 53 peticions**
- **Poblats Marítims amb 53 peticions.**
- **La Saïdia amb 51 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 50 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 42 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 38 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 33 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) 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 2023 són:

Gener	1.146
Febrer	1.065
Març	1.218

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, 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 del 1/3/2023 a 31/3/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

### **GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA**



**Registradas por:**

APP	1458
WEB	2207

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	226
Ser. Jardineria - Res.APP	144
Ser. Jardineria - Desde Web	102
Ser. Jardineria - Res.Web	64
Ser. Movilidad - Desde APP	100
Ser. Movilidad - Res.APP	38
Ser. Movilidad - Desde Web	28
Ser. Movilidad - Res.Web	10
Ser. Sanidad - Desde APP	27
Ser. Sanidad - Res.APP	27
Ser. Sanidad - Desde Web	21
Ser. Sanidad - Res.Web	21
Ser. Alumbrado - Desde APP	182
Ser. Alumbrado - Res.APP	172
Ser. Alumbrado - Desde Web	77
Ser. Alumbrado - Res.Web	67
Ser. Limpieza - Desde APP	495
Ser. Limpieza - Res.APP	400
Ser. Limpieza - Desde Web	1963
Ser. Limpieza - Res.Web	1262
Por email - Desde APP	425
Por email - Desde Web	16
Teléfono 010 - Desde APP	3
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	1816
Recogida de enseres - Res.Web	1147
<b>Total</b>	<b>3665</b>
<b>Resueltas</b>	<b>2205</b>





# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/03/2023 al 31/03/2023

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	228	123	85,37%
Suggeriment	940	1.019	-7,75%
Síndic	42	58	-27,59%
Defensor	5	8	-37,50%
Altres	3	1	200,00%
<b>Total:</b>	<b>1.218</b>	<b>1.209</b>	<b>0,7%</b>

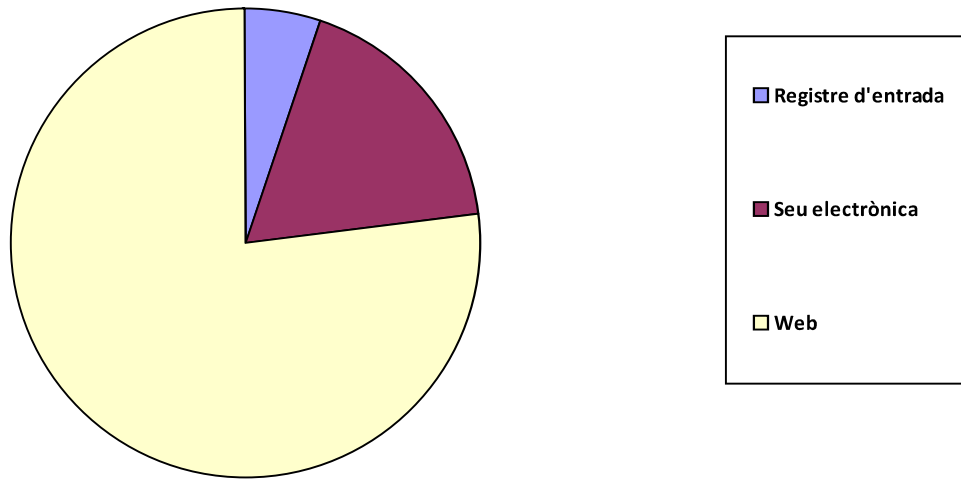
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	19	18	5,56%
Recomanació/Suggeriment	11	10	10,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	12	30	-60,00%
<b>Defensor</b>			
Inici	3	1	200,00%
Recomanació/Suggeriment	0	1	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	2	6	-66,67%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	64	25	156,00%
Seu electrònica	217	168	29,17%
Telefònica	0	36	-100,00%
Web	937	980	-4,39%
<b>Total:</b>	<b>1.218</b>	<b>1.209</b>	<b>,7%</b>

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Març ..... 1.218

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

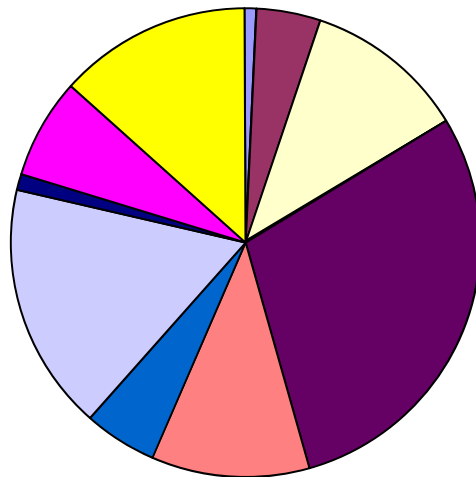
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Març .....	1.228	1172	56	54 (96,4%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	10	8	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	55	50	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	135	127	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	1	1	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	359	352	7	7 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	132	129	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	63	55	8	8 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	211	201	10	10 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	14	13	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	83	75	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	165	161	4	2 (50,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>1.228</b>	<b>1172</b>	<b>56</b>	<b>54 (96,4%)</b>

## Distribució per Àrees



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

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	4	4	0	0 (-)
HISENDA .....	5	3	2	2 (100,0%)



INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	11	11	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	43	38	5	5 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
HABITATGE .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURES .....	86	84	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	48	42	6	6 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	35	34	1	1 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	157	156	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	153	150	3	3 (100,0%)
PLATGES .....	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	12	10	2	2 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	95	94	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
ESPORTS .....	27	26	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	12	8	4	4 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL .....	5	5	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	33	32	1	1 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				



ESPAI PÚBLIC .....	63	57	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	148	144	4	4 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	14	13	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	60	54	6	6 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	14	14	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	9	7	2	2 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	165	161	4	2 (50,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA .....	2	2	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	8	2	2 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
SANITAT I CONSUM .....	11	11	0	0 (-)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	40	35	5	5 (100,0%)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	3	3	0	0 (-)



	Subtotal d'Àrea	55	50	5	5 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>					
<b>HABITATGE</b>					
VIVENDA .....		1	1	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURES</b>					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN		86	84	2	2 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>					
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..		1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....		6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ		13	11	2	2 (100,0%)
PLANEJAMENT .....		2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....		3	3	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...		23	19	4	4 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	135	127	8	8 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>					
<b>AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA</b>					
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI .....		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>					
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....		35	34	1	1 (100,0%)
<b>EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA</b>					
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA		1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ		157	156	1	1 (100,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>					
JARDINERIA SOSTENIBLE .....		133	130	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE		20	20	0	0 (-)
<b>PLATGES</b>					
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG		1	1	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>					
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA		12	10	2	2 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	359	352	7	7 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					



<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	63	62	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	32	32	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	4	4	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	23	22	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	132	129	3	3 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	7	4	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	1	0	1	1 (100,0%)
PERSONAL .....	9	7	2	2 (100,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	5	5	0	0 (-)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	33	32	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	63	55	8	8 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	33	28	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	25	24	1	1 (100,0%)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC .....	5	5	0	0 (-)

**MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR**

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	147	143	4	4 (100,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	211	201	10	10 (100,0%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS****SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

AUMSA .....	1	0	1	1 (100,0%)
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	11	11	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	14	13	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	6	6	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	54	48	6	6 (100,0%)

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ .....	6	6	0	0 (-)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	8	0	0 (-)

**TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT**

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....	3	1	2	2 (100,0%)
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	5	5	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	83	75	8	8 (100,0%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA****POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL .....	165	161	4	2 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	165	161	4	2 (50,0%)

**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>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	2	0	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					





BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	1	3	1	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	1	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	2	0	2	0	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	0	0	1	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	0	1	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	2	0	1	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	0	1	1	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
CULTURA FESTIVA .....	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	1	0	0
RECURSOS CULTURALS .....	1	0	0	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	0	1	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	0
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	2	2	1	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	1	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	1	2	0	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
AUMSA .....	0	0	1	0	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	4	2	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	0	1	1	0	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	0	1	1	0	2



Total d'Enviaments	23	15	16	0	2
--------------------	----	----	----	---	---

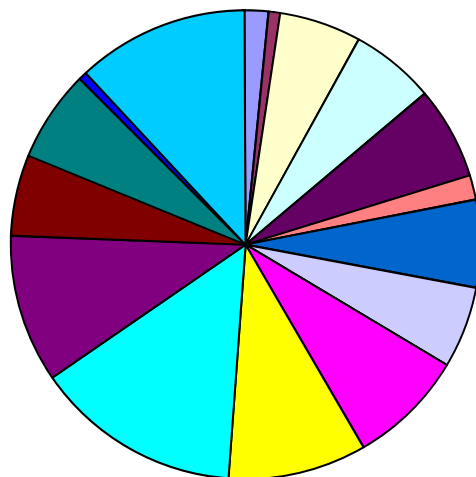
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	21	21	0,00%
Altres .....	8	50	-84,00%
Atenció Personal Municipal .....	70	52	34,62%
Contaminació acústica .....	69	56	23,21%
Covid-19 .....	0	1	-100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	80	92	-13,04%
Distint àmbit competencial .....	19	11	72,73%
Esdeveniments .....	76	69	10,14%
Organismes autònoms .....	65	45	44,44%
Política lingüística .....	3	0	#jDiv/0!
Senyalització viària .....	95	106	-10,38%
Servicis de jardineria .....	116	95	22,11%
Servicis de neteja en la via pública .....	173	138	25,36%
Servicis prestats en via pública .....	126	139	-9,35%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	68	82	-17,07%
Tramitació administrativa .....	77	35	120,00%
Tributació municipal i sancions .....	7	17	-58,82%
Via pública reparació de deficiències .....	145	200	-27,50%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	13
Personal municipal .....	8

### Altres

Altres .....	6
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	2

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	1
Atenció en biblioteques .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	6
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	8
Informació i Registre .....	11
Padró .....	42

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	35
Aire condicionat particulars .....	1
Botellot .....	1
Casals fallers .....	13
Entre particulars veïnals .....	4
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	3
Obres privades .....	2
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	2
Trànsit de vehicles .....	4

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Compliment d'ordenances .....	3
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	48
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	5



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

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	19
--	----

**Esdeveniments**

Carreres populars .....	4
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Falles .....	71

**Organismes autònoms**

AUMSA .....	1
Consell Agrari Municipal .....	1
EMT-incidències .....	10
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Junta Central Fallera .....	18
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	19

**Política lingüística**

Valencià .....	3
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	28
Carril bici .....	9
Estacions Valenbisi .....	2
Semàfors .....	3
Senyalització horitzontal .....	21



Senyalització vertical .....	19
Zona blava .....	4
Zona taronja .....	9

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	87
Poda d'arbres .....	29

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	9
Contenidors canvi ubicació .....	28
Contenidors deficient estat .....	16
Deficient neteja en la via pública .....	71
Excrements animals domèstics .....	7
Reciclatge de residus .....	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	7
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	27
Vehicles abandonats .....	5

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	4
Gorretes .....	1
Indigents .....	8
Major actuació per part de Policia Local .....	105
Mesures contra excrements animals domèstics .....	2
Plagues .....	5
Valenbisi .....	1

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

Aparcaments - Demanda .....	14
Ciclistes molèsties .....	1
Demanda de parcs i jardins .....	7
Lavabos públics .....	5
Suggeriments indeterminats .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	19



Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	21
<b><u>Tramitació administrativa</u></b>	
Tardança en actuació municipal .....	33
Tardança en resolució d'expedients .....	44
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Infraccions de trànsit .....	1
Multes .....	4
Tributs IAE .....	1
Tributs IVTM .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	29
Clot en calçada .....	58
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	22
Enllumenat .....	25
Fonts ornamentals .....	1
Supressió de barreres arquitectòniques .....	10



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	72	93	-22,58%
02. L'Eixample .....	87	54	61,11%
03. Extramurs .....	102	90	13,33%
04. Campanar .....	53	32	65,63%
05. La Saïdia .....	51	75	-32,00%
06. El Pla del Real .....	50	45	11,11%
07. L'Olivereta .....	45	66	-31,82%
08. Patraix .....	68	78	-12,82%
09. Jesús .....	61	53	15,09%
10. Quatre Carreres .....	88	96	-8,33%
11. Poblots Marítims .....	53	67	-20,90%
12. Camins al Grau .....	73	55	32,73%
13. Algirós .....	45	46	-2,17%
14. Benimaclet .....	27	36	-25,00%
15. Rascanya .....	26	36	-27,78%
16. Benicalap .....	48	27	77,78%
17. Pobles del Nord .....	6	12	-50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	16	9	77,78%
19. Pobles del Sud .....	10	15	-33,33%
En Dependències Municipals .....	125	37	237,84%
No hi consta districte .....	112	187	-40,11%

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	14
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	10





1.4. El Pilar .....	8
1.5. El Mercat .....	10
1.6. Sant Francesc .....	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	50
2.2. El Pla del Remei .....	17
2.3. Gran Via .....	20
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	23
3.2. La Roqueta .....	10
3.3. La Petxina .....	31
3.4. Arrancapins .....	38
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	20
4.2. Les Tendetes .....	14
4.3. El Calvari .....	10
4.4. Sant Pau .....	9
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	13
5.2. Morvedre .....	8
5.3. Trinitat .....	16
5.4. Tormos .....	7
5.5. Sant Antoni .....	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	17
6.2. Mestalla .....	26
6.3. Jaume Roig .....	3
6.4. Ciutat Universitària .....	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	13
7.2. Soternes .....	9



7.3. Tres Forques .....	16
7.4. La Font Santa .....	5
7.5. La Llum .....	2
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	33
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	16
8.4. Safranar .....	6
8.5. Favara .....	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	16
9.2. L'Hort de Senabre .....	6
9.3. La Creu Coberta .....	10
9.4. Sant Marcel·lí .....	23
9.5. Camí Real .....	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	24
10.2. En Corts .....	11
10.3. Malilla .....	33
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.5. Na Rovella .....	4
10.6. La Punta .....	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	12
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	15
11.3. La Malva-rosa .....	18
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	23



12.2. Albors .....	4
12.3. La Creu del Grau .....	18
12.4. Camí Fondo .....	7
12.5. Penya-roja .....	21
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	5
13.2. Ciutat Jardí .....	20
13.3. L'Amistat .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	9
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	23
14.2. Camí de Vera .....	4
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	8
15.2. Torrefiel .....	9
15.3. Sant Llorenç .....	9
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	42
16.2. Ciutat Fallera .....	6
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.4. Cases de Bàrcena .....	1
17.5. Mauella .....	1
17.6. Massarrojos .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	11
18.2. Beniferri .....	5
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1



19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	2
19.4. El Saler .....	1
19.7. La Torre .....	4
19.8. Faitanar .....	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	125
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	112