



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 D'ABRIL 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 30 d'abril 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 30 d'abril de 2023**, s'han rebut un total de **1. 153 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### **Comparativa amb l'exercici anterior (1/4/2022 a 30/4/2022).**

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 molt significatiu, sí que es produeix una lleugera disminució dels suggeriments presentats i un important increment de les queixes respecte al mateix període de l'any anterior, augmentant en un 166%, passant de 99 a 264.

##### **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 (1/4/2022 a 30/4/2022).

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. La variació més cridanera és l'augment de les queixes presentades per Registre d'Entrada i per Seu Electrònica, en semblant proporció.

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant el mes d'abril 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 d'abril, 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'han realitzat 880 trasllats i 51 peticions d'informe.

### **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 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 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 **323 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 163 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 129 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 25, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 5 i la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 1.



Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **112 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **108 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 84 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 24.

També, cal destacar l'Àrea de **Desenvolupament i Renovació urbana i habitatge** amb **100 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Manteniment d'Infraestructures ha rebut 73 trasllats i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 27 trasllats.

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

**L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica**, amb **13 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 8 peticions, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 3 peticions i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 2.

**El Àrea de Desenvolupament i Renovació urbana i habitatge** amb **9 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 8 peticions i la Delegació d'Habitatge ha rebut 1 sol·licitud.

**L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 4, i la Delegació d'Espai Públic amb 4 peticions.

**L'Àrea de Protecció ciutadana**, amb **7 peticions d'informe**, sent totes les peticions de la Delegació de Policia Local.

## **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:

- Gestió Sostenible i Residus Urbans (ha contestat 6 de 8 sol·licituds).

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

Sanitat i Consum / Habitatge / Patrimoni / Arquitectura i SCT / Societat de la Informació.



## **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 (206)**
- **Serveis Prestats en via pública (153)**
- **Via pública reparació de deficiències (136)**
- **Serveis de jardineria (124)**
- **Senyalització viària (88)**
- **Tramitació Administrativa (82)**
- **Atenció Personal Municipal (76) (Inclou 51 referides a la tardança en Padró)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (63)**

El increment més cridaner respecte al mateix període de l'any anterior, es produeix en les queixes relacionades amb la "tramitació administrativa" que s'incrementen en un 164,52%, passant de 31 a 82.

## **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 (109).**
- **Deficient neteja en la via pública (100).**
- **Parcs i Jardins deficiències (99).**
- **Sot en calçada (57).**
- **Padró (51)**
- **Tardança en resolució d'expedients (44)**
- **Tardança en actuació municipal (38)**
- **Contenidors canvie d'ubicació (38)**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (36).**



## 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:

- **Ciutat Vella amb 92 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 92 peticions.**
- **Extramurs amb 92 peticions.**
- **Patraix amb 63 peticions.**
- **El Plà del Real amb 59 peticions.**
- **L'Eixample amb 58 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 58 peticions.**
- **Camins al Grau amb 54 peticions.**
- **L'Olivereta amb 54 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:

- **Arrancapins (Extramurs) amb 45 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 42 peticions.**
- **Malilla (Quatre carreres) amb 40 peticions.**
- **Petxina (Extramurs) amb 38 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 35 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) 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
Abril	1.153

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 1/4/2023 a 30/4/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

## GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



**Registradas por:**

APP	1239
WEB	2340

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	237
Ser. Jardineria - Res.APP	136
Ser. Jardineria - Desde Web	109
Ser. Jardineria - Res.Web	76
Ser. Movilidad - Desde APP	91
Ser. Movilidad - Res.APP	35
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	10
Ser. Sanidad - Desde APP	59
Ser. Sanidad - Res.APP	55
Ser. Sanidad - Desde Web	33
Ser. Sanidad - Res.Web	32
Ser. Alumbrado - Desde APP	111
Ser. Alumbrado - Res.APP	107
Ser. Alumbrado - Desde Web	27
Ser. Alumbrado - Res.Web	26
Ser. Limpieza - Desde APP	408
Ser. Limpieza - Res.APP	324
Ser. Limpieza - Desde Web	2137
Ser. Limpieza - Res.Web	1377
Por email - Desde APP	331
Por email - Desde Web	9
Teléfono 010 - Desde APP	2
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	2011
Recogida de enseres - Res.Web	1267

<b>Total</b>	3579
<b>Resueltas</b>	2178



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/04/2023 al 30/04/2023

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	264	99	166,67%
Suggeriment	842	918	-8,28%
Síndic	38	29	31,03%
Defensor	7	4	75,00%
Altres	2	2	0,00%
<b>Total:</b>	<b>1.153</b>	<b>1.052</b>	<b>9,6%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

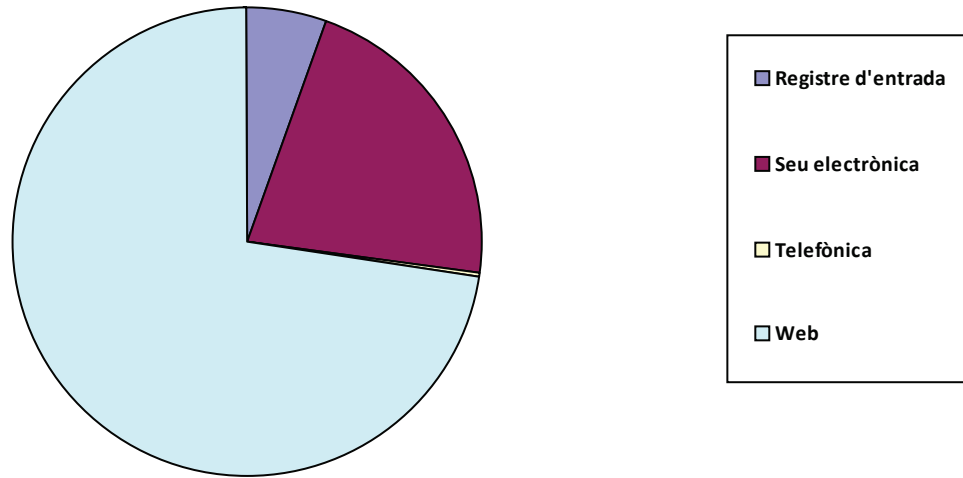
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	10	9	11,11%
Recomanació/Suggeriment	7	7	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	21	13	61,54%
<b>Defensor</b>			
Inici	1	4	-75,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	6	0	-

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	63	27	133,33%
Seu electrònica	252	110	129,09%
Telefònica	1	12	-91,67%
Web	837	903	-7,31%
<b>Total:</b>	<b>1.153</b>	<b>1.052</b>	<b>9,6%</b>



## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del periode per mesos

Abril ..... 1.153

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

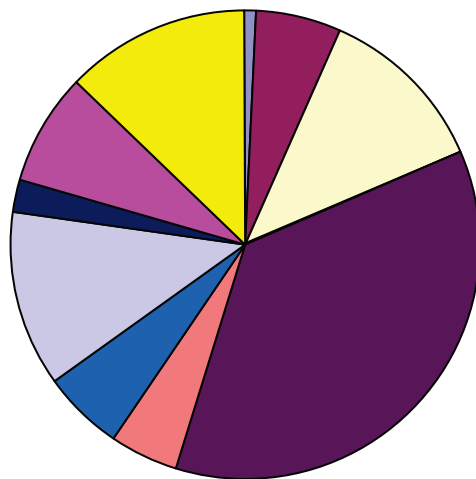
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Abril .....	931	880	51	49 (96,1%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	7	6	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	56	52	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	109	100	9	9 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	336	323	13	11 (84,6%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	44	42	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	50	46	4	4 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	116	108	8	8 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	19	18	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	73	71	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	119	112	7	7 (100,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>931</b>	<b>880</b>	<b>51</b>	<b>49 (96,1%)</b>

## 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 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 .....	1	1	0	0 (-)
HISENDA .....	6	5	1	1 (100,0%)



**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

JOVENTUT .....	3	3	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	22	21	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	31	28	3	3 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

HABITATGE .....	1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	73	73	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	35	27	8	8 (100,0%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON**

COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

**ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	25	25	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	171	163	8	6 (75,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	132	129	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	7	5	2	2 (100,0%)

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	9	9	0	0 (-)
EDUCACIÓ .....	6	5	1	1 (100,0%)
ESPORTS .....	17	17	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	10	9	1	1 (100,0%)

**GESTIÓ DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	11	10	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	27	26	1	1 (100,0%)

**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ESPAI PÚBLIC .....	28	24	4	4 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	88	84	4	4 (100,0%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	19	18	1	1 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	59	58	1	1 (100,0%)
---	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	5	5	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	9	8	1	1 (100,0%)
------------------------------------	---	---	---	------------

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	119	112	7	7 (100,0%)
---------------------	-----	-----	---	------------

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	7	6	1	1 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	3	3	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				
SANITAT I CONSUM .....	22	21	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	24	21	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	3	3	0	0 (-)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	52	4	4 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>HABITATGE</b>				
VIVENDA .....	1	0	1	1 (100,0%)



<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	73	73	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	9	9	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....	5	5	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	19	11	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	109	100	9	9 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	25	25	0	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	171	163	8	6 (75,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	111	108	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	21	21	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	336	323	13	11 (84,6%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	7	7	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	2	2	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>				



ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	17	17	0	0 (-)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA, CON	1	1	0	0 (-)
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	44	42	2	2 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	8	7	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	3	3	0	0 (-)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
PERSONAL .....	5	4	1	1 (100,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	27	26	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	50	46	4	4 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	14	10	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	11	11	0	0 (-)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC .....	3	3	0	0 (-)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	87	83	4	4 (100,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	116	108	8	8 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
AUMSA .....	2	2	0	0 (-)
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	16	15	1	1 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	19	18	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>					
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>					
REG.D'HISENDA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE CIUTA		2	2	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....		57	56	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>					
DESCENTRALITZACIÓ .....		4	4	0	0 (-)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA		1	1	0	0 (-)
<b>TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT</b>					
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....		5	4	1	1 (100,0%)
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT		4	4	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	73	71	2	2 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
<b>POLICIA LOCAL</b>					
POLICIA LOCAL .....		119	112	7	7 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	119	112	7	7 (100,0%)

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

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	0	1	0	0	0
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SANITAT I CONSUM .....	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	0	1	2	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
VIVENDA .....	1	0	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	0	6	2	0	0
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	3	1	2	0	2
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	2	0	1	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	1	0	1	0	0
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					



EDUCACIÓ .....	0	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	0	1	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	1	0	0	0
PERSONAL .....	0	1	0	0	0
PATRIMONI .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	0
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	0	1	3	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	2	1	0	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
EMT-Incidències .....	0	0	1	0	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	0	6	0	0
Total d'Enviaments	13	16	20	0	2

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

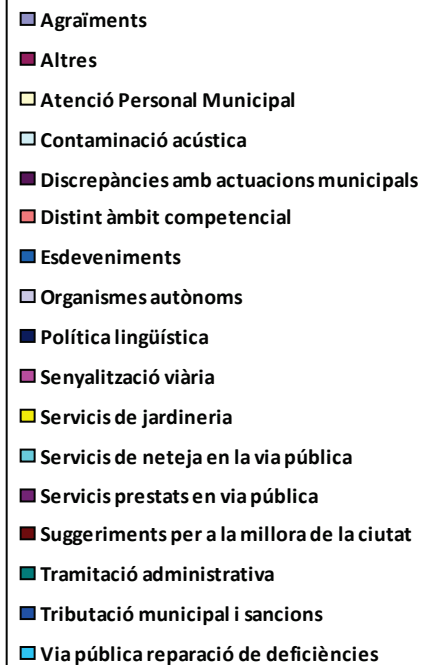
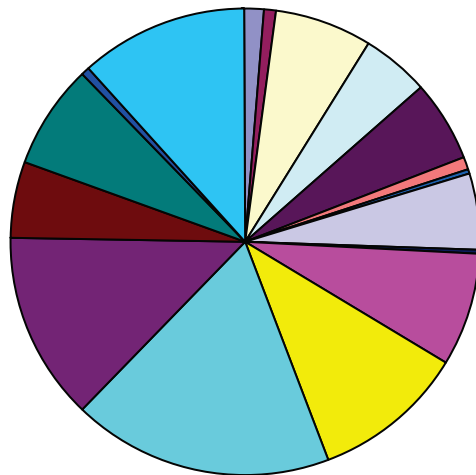




## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	17	29	-41,38%
Altres .....	9	34	-73,53%
Atenció Personal Municipal .....	76	45	68,89%
Contaminació acústica .....	56	34	64,71%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	63	79	-20,25%
Distint àmbit competencial .....	8	6	33,33%
Esdeveniments .....	6	4	50,00%
Organismes autònoms .....	61	56	8,93%
Política lingüística .....	2	1	100,00%
Senyalització viària .....	88	81	8,64%
Servicis de jardineria .....	124	129	-3,88%
Servicis de neteja en la via pública .....	206	125	64,80%
Servicis prestats en via pública .....	153	131	16,79%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	61	82	-25,61%
Tramitació administrativa .....	82	31	164,52%
Tributació municipal i sancions .....	5	15	-66,67%
Via pública reparació de deficiències .....	136	170	-20,00%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	10
Personal municipal .....	7

### Altres

Altres .....	5
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	4

### Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	7
Centres educatius .....	2
Centres esportius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	7
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	4
Museus .....	2
Padró .....	51

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	29
Aire condicionat particulars .....	2
Botellot .....	5
Entre particulars veïnals .....	4
Molèsties servicis de neteja .....	9
Per Obres municipals .....	1
Taules i cadires .....	2
Trànsit de vehicles .....	4

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Antenes .....	1
Biblioteques .....	1
Compliment d'ordenances .....	5



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	36
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	7
Obres municipals .....	4
Obres no municipals .....	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	2
Servicis Socials .....	1
Subvencions o ajudes .....	1
Xec Escolar .....	2

**Distint àmbit competencial**

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

**Esdeveniments**

Concerts .....	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	1
Falles .....	2

**Organismes autònoms**

AUMSA .....	1
EMT-incidències .....	18
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	25
Universitat Popular .....	2

**Política lingüística**

Valencià .....	2
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	19
Carril bici .....	15
Estacions Valenbisi .....	5
Semàfors .....	4
Senyalització horitzontal .....	26
Senyalització vertical .....	10
Zona blava .....	6



Zona taronja .....	3
<b><u>Servicis de jardineria</u></b>	
Parcs i jardins deficiències .....	99
Poda d'arbres .....	25
<b><u>Servicis de neteja en la via pública</u></b>	
Arreplegada d'objectes en la via pública .....	6
Contenidors canvi ubicació .....	38
Contenidors deficient estat .....	8
Deficient neteja en la via pública .....	100
Excrements animals domèstics .....	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	12
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	29
Vehicles abandonats .....	9
<b><u>Servicis prestats en via pública</u></b>	
Autorització de taules i cadires .....	3
Gorretes .....	5
Indigents .....	10
Major actuació per part de Policia Local .....	109
Mesures contra excrements animals domèstics .....	2
Plagues .....	22
Platges incidències .....	2
<b><u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u></b>	
Aparcaments - Demanda .....	9
Ciclistes molèsties .....	2
Demanda de parcs i jardins .....	3
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Lavabos públics .....	3
Pàgina web .....	1
Seu electrònica .....	2
Suggeriments concerts teatres falles etc .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	17



Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	21
<b><u>Tramitació administrativa</u></b>	
Tardança en actuació municipal .....	38
Tardança en resolució d'expedients .....	44
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Infraccions de trànsit .....	1
Multes .....	4
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	18
Clot en calçada .....	57
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	25
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 .....	92	73	26,03%
02. L'Eixample .....	58	63	-7,94%
03. Extramurs .....	92	66	39,39%
04. Campanar .....	41	37	10,81%
05. La Saïdia .....	46	54	-14,81%
06. El Pla del Real .....	59	39	51,28%
07. L'Olivereta .....	54	73	-26,03%
08. Patraix .....	63	53	18,87%
09. Jesús .....	35	48	-27,08%
10. Quatre Carreres .....	92	55	67,27%
11. Poblat Marítims .....	58	53	9,43%
12. Camins al Grau .....	54	45	20,00%
13. Algirós .....	48	27	77,78%
14. Benimaclet .....	36	29	24,14%
15. Rascanya .....	36	31	16,13%
16. Benicalap .....	22	35	-37,14%
17. Pobles del Nord .....	10	14	-28,57%
18. Pobles de l'Oest .....	10	8	25,00%
19. Pobles del Sud .....	24	22	9,09%
En Dependències Municipals .....	134	51	162,75%
No hi consta districte .....	89	176	-49,43%

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	14
1.2. La Xerea .....	22
1.3. El Carne .....	13



1.4. El Pilar .....	8
1.5. El Mercat .....	18
1.6. Sant Francesc .....	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	42
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	6
3.2. La Roqueta .....	3
3.3. La Petxina .....	38
3.4. Arrancapins .....	45
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	22
4.2. Les Tendetes .....	6
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	12
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	7
5.2. Morvedre .....	7
5.3. Trinitat .....	11
5.4. Tormos .....	14
5.5. Sant Antoni .....	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	19
6.2. Mestalla .....	27
6.3. Jaume Roig .....	9
6.4. Ciutat Universitària .....	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	15
7.2. Soternes .....	3



7.3. Tres Forques .....	31
7.5. La Llum .....	5
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	35
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	12
8.5. Favara .....	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	8
9.2. L'Hort de Senabre .....	8
9.3. La Creu Coberta .....	3
9.4. Sant Marcel·lí .....	14
9.5. Camí Real .....	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	25
10.2. En Corts .....	11
10.3. Malilla .....	40
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.5. Na Rovella .....	3
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	15
11.3. La Malva-rosa .....	26
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	14
12.2. Albors .....	9





12.3. La Creu del Grau .....	11
12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	17
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	5
13.2. Ciutat Jardí .....	22
13.3. L'Amistat .....	4
13.4. La Bega Baixa .....	14
13.5. La Carrasca .....	3
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	33
14.2. Camí de Vera .....	3
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	8
15.2. Torrefiel .....	16
15.3. Sant Llorenç .....	12
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	15
16.2. Ciutat Fallera .....	7
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	7
17.7. Borbotó .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	7
18.2. Beniferri .....	3
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1



19.3. Pinedo .....	1
19.4. El Saler .....	1
19.5. El Palmar .....	8
19.7. La Torre .....	4
19.8. Faitanar .....	6
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	134
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	89