



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DE L'1 AL 28 DE FEBRER 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 28 de febrer de 2023**

#### **ÍNDEX 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 28 de febrer de 2023**, s'han rebut un total de **1.041 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### **Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2022 a 28/02/2022).**

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

El número de queixes augmenta passant de 53 al març de 2022 a 209 al març de 2023, el total de peticions és similar a març de l'any anterior perquè han disminuït els suggeriments.

##### **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 (1/02/2022 a 28/02/2022).

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. Les variacions més significatives són l'increment de les entrades per seu electrònica i la disminució de les entrades per WEB, que tenen que veure amb l'augment de les queixes i la baixada dels suggeriments.

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

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

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

Mostra el total dels envíus a els servicis durant el mes de febrer, 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.

En relació als trasllats a Serveis i distribució per Àrees, després de la descàrrega del present informe, adaptant el llistat d'Àrees i Serveis a les últimes modificacions aprovades, s'ha detectat un desquadrament en la descàrrega del CSV, generat des del programa de suggeriments que es reben per la web municipal, en el programa de ACCESS amb les dades del qual s'emeten els informes mensuals. En el moment s'ha detectat se sol·licita la preparació d'informe sobre les possibles repercussions en les dades i una vegada s'aclarisca es donarà trasllat d'això. Aquest desquadrament pot afectar les taules 4 i 5 i parcialment a les taules 6 i 7.

**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 Servei 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 **174 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 74



trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 74 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 18, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 5, la Delegació de Benestar Animal 1, la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2 i la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 1.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **93 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 80 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 13.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **72 trasllats**, sent tots ells de la Delegació de Policia Local.

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

**L'Àrea de Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **16 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 15, i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures amb 1 petició.

**L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica** amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 6 peticions, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat amb 3, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua amb 2 i la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire amb 1 petició.

**L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 8, i la Delegació d'Espai Públic amb 4 peticions.

**L'Àrea de Benestar i Drets Socials** amb **10 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 8 i la Delegació de Salut i Consum Responsable amb 2.

**L'Àrea de Participació, Drets i Innovació Democràtica** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació d'Informació i defensa de la Ciutadania amb 3, la Delegació de la Delegació de Transparència i Govern Obert amb 3 i la Delegació de Participació Ciutadana i Acció Veïnal 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:

- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Ocupació del Domini Públic (ha contestat 1 de 3 sol·licituds).
- Benestar Social i Integració (ha contestat 6 de 8 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Gestió Sostenible de Residus i LEP (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- EMIVASA (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Disciplina Urbanística (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).



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

Sanitat i Consum / Coordinació d'Obres en Via Pública / OAM Fundació Esportiva Municipal / Patrimoni Històric i Artístic / Central del Procediment Sancionador / Oficina de Responsabilitat Patrimonial.

### **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:

- **Via pública reparació de deficiències (147)**
- **Serveis Prestats en via pública (144)**
- **Serveis de neteja en via pública (128)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (99)**
- **Serveis de jardineria (80)**
- **Senyalització viària (80)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (80)**
- **Tramitació Administrativa (70)**

### **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 (100).**
- **Sot en calçada (68).**
- **Parcs i Jardins deficiències (55).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (49).**
- **Tardança en resolució d'expedients (47).**
- **Deficient neteja en la via pública (44).**
- **Padró (37).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (37).**
- **Enllumenat (37).**



En aquest punt, crida l'atenció respecte al període anterior s'aprecien els canvis estacionals pel que augmenten les queixes de Falles, de Concerts... i descendeixen les de Plagues, Parcs i Jardins i Poda. S'aprecia un augment en les peticions per Disconformitat amb les Decisions preses pels servicis corresponents que passen de 40 a 49 i la tardança en resolució d'expedients que passen de 36 a 46 peticions.

#### **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 96 peticions.**
- **L'Eixample amb 64 peticions.**
- **Extramurs amb 64 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 59 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 55 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 41 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 40 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 35 peticions.**
- **La Fonteta de Sant Lluís (Quatre Carreres) amb 30 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	1.145
Febrer	1.041

#### **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 1/2/2023 a 28/2/2023.



Fechas: 01/02/2022 - 28/02/2022

**Registradas por:**

APP	631
WEB	1433

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	103
Ser. Jardineria - Res.APP	75
Ser. Jardineria - Desde Web	65
Ser. Jardineria - Res.Web	40
Ser. Movilidad - Desde APP	32
Ser. Movilidad - Res.APP	14
Ser. Movilidad - Desde Web	21
Ser. Movilidad - Res.Web	5
Ser. Sanidad - Desde APP	9
Ser. Sanidad - Res.APP	9
Ser. Sanidad - Desde Web	8
Ser. Sanidad - Res.Web	8
Ser. Alumbrado - Desde APP	61
Ser. Alumbrado - Res.APP	60
Ser. Alumbrado - Desde Web	53
Ser. Alumbrado - Res.Web	48
Ser. Limpieza - Desde APP	152
Ser. Limpieza - Res.APP	139
Ser. Limpieza - Desde Web	1282
Ser. Limpieza - Res.Web	1179
Por email - Desde APP	263
Por email - Desde Web	4
Teléfono 010 - Desde APP	11
Teléfono 010 - Res.APP	1
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	1207
Recogida de enseres - Res.Web	1120

<b>Total</b>	2064
<b>Resueltas</b>	1578



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/02/2023 al 28/02/2023

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	209	53	294,34%
Suggeriment	772	948	-18,57%
Síndic	54	36	50,00%
Defensor	3	5	-40,00%
Altres	3	3	0,00%
<b>Total:</b>	<b>1.041</b>	<b>1.045</b>	<b>-0,4%</b>

## Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	23	13	76,92%
Recomanació/Suggeriment	13	10	30,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	18	13	38,46%
<b>Defensor</b>			
Inici	0	1	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	4	-25,00%

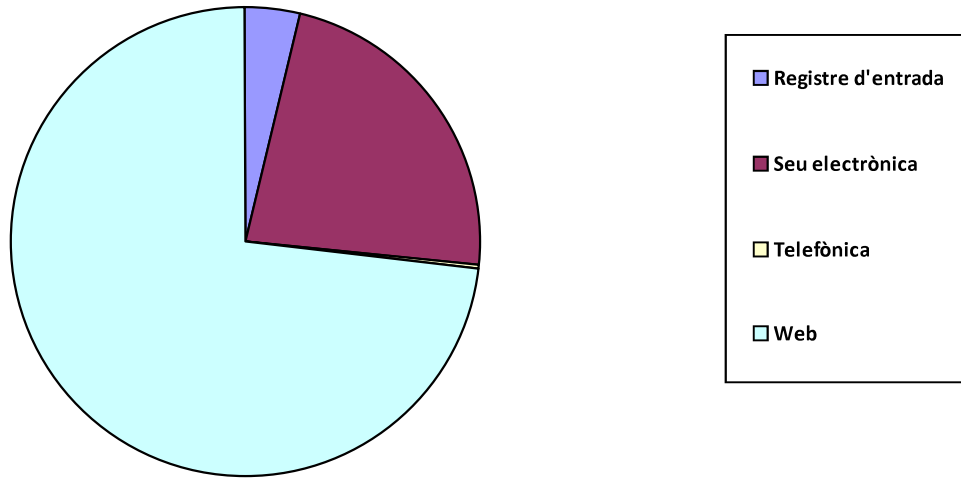
## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	40	25	60,00%
Seu electrònica	237	72	229,17%
Telefònica	4	9	-55,56%
Web	760	939	-19,06%
<b>Total:</b>	<b>1.041</b>	<b>1.045</b>	<b>-,4%</b>





## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del període per mesos

Febrer ..... 1.041

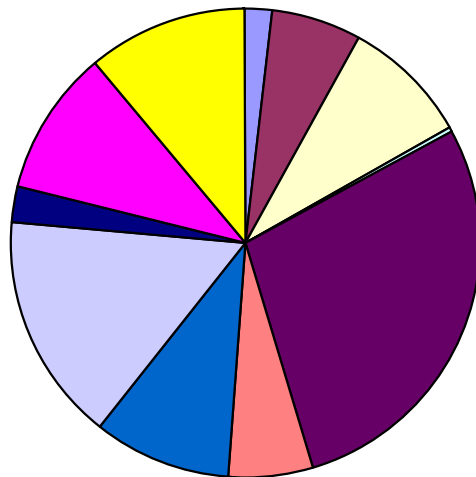
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Febrer .....	664	589	75	65 (86,7%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	13	11	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	41	31	10	8 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	59	43	16	15 (93,8%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	186	174	12	11 (91,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	39	34	5	5 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	63	57	6	5 (83,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	105	93	12	9 (75,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	67	59	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	74	72	2	1 (50,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>664</b>	<b>589</b>	<b>75</b>	<b>65 (86,7%)</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 ENERGETICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PROTECCIÓ CIUTADANA

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	5	5	0	0 (-)
HISENDA .....	7	5	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 (-)
JOVENTUT .....	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	4	2	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	34	26	8	6 (75,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
HABITATGE .....	1	1	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRASTRUCTURES .....	13	12	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	45	30	15	14 (93,3%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC</b>				
BENESTAR ANIMAL .....	1	1	0	0 (-)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	20	18	2	2 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	80	74	6	5 (83,3%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	77	74	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	3	3	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	12	10	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	5	5	0	0 (-)
ESPORTS .....	6	5	1	1 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	13	11	2	2 (100,0%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	6	5	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	5	3	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	12	10	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	38	37	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	21	13	8	6 (75,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	84	80	4	3 (75,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	15	13	2	1 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	49	46	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	8	6	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	10	7	3	3 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA LOCAL .....	74	72	2	1 (50,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	2	2	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	3	1	2	2 (100,0%)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	13	11	2	2 (100,0%)
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>				
<b>ENVELLIMENT ACTIU</b>				
ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	2	2	0	0 (-)
<b>SALUT I CONSUM RESPONSABLE</b>				



SANITAT I CONSUM .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	23	15	8	6 (75,0%)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	11	11	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	41	31	10	8 (80,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE</b>				
<b>HABITATGE</b>				
VIVENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	13	12	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	1	2	1 (50,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	10	8	2	2 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	2	2	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	30	19	11	11 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	59	43	16	15 (93,8%)
<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>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>BENESTAR ANIMAL</b>				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	1	1	0	0 (-)
<b>CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS</b>				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	20	18	2	2 (100,0%)
<b>EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA</b>				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	80	74	6	5 (83,3%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	76	73	3	3 (100,0%)
REG.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,NETEJA,JARD.SO	1	1	0	0 (-)

**QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE**

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	186	174	12	11 (91,7%)

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS****ACCIÓ CULTURAL**

ACCIÓ CULTURAL .....	3	3	0	0 (-)
----------------------	---	---	---	-------

**CULTURA FESTIVA**

CULTURA FESTIVA .....	10	9	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	2	1	1	1 (100,0%)

**EDUCACIÓ**

EDUCACIÓ .....	5	5	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

**ESPORTS**

ESPORTS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	5	4	1	1 (100,0%)

**PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS**

PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	9	7	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	34	5	5 (100,0%)

**GESTIÓ DE RECURSOS****AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	6	5	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**CONTROL ADMINISTRATIU**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	3	2	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	2	1	1	1 (100,0%)

**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES**

PERSONAL .....	9	7	2	2 (100,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL .....	3	3	0	0 (-)

**PATRIMONI MUNICIPAL**

PATRIMONI .....	2	2	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

**SERVICIS CENTRALS TÈCNICS**

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	38	37	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	63	57	6	5 (83,3%)

**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**



ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS .....	13	8	5	5 (100,0%)
INSPECCIÓ MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	7	4	3	1 (33,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	84	80	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	105	93	12	9 (75,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA .....	2	0	2	1 (50,0%)
EMT-Incidències .....	13	13	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	15	13	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
REG.D'HISENDA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE CIUTA	1	1	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	48	45	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ .....	7	5	2	2 (100,0%)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....	6	3	3	3 (100,0%)
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	3	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	67	59	8	8 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL .....	74	72	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	74	72	2	1 (50,0%)

### 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					
TRESORERIA .....	1	1	0	0	0

**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

SANITAT I CONSUM .....	2	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	6	0	0	0	2

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT**

COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	1	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	1	5	5	0	0

**ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	0	2	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	4	1	0	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	2	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	0	1	0	0	0

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

CULTURA FESTIVA .....	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	0	0	0

**GESTIÓ DE RECURSOS**

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	0	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	1	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	1

**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS .....	2	0	3	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	1	0	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	3	0	0	0	1

**ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS**

EMIVASA .....	1	0	0	0	1
---------------	---	---	---	---	---

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





SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	1	2	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ .....	1	1	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	2	0	1	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL .....	0	0	1	0	1
Total d'Enviaments	34	20	11	0	10

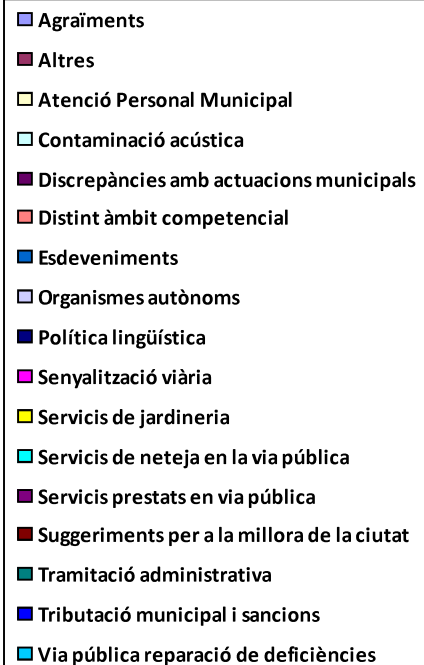
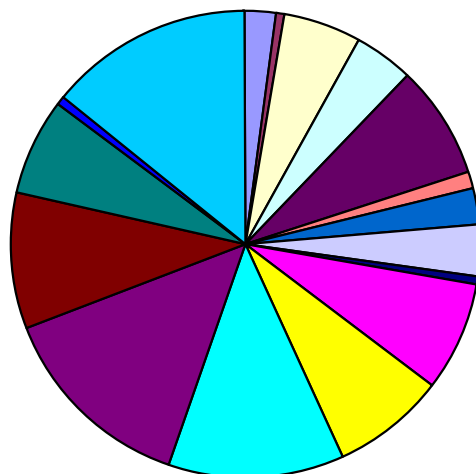
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	24	25	-4,00%
Altres .....	6	35	-82,86%
Atenció Personal Municipal .....	53	38	39,47%
Contaminació acústica .....	45	38	18,42%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	80	31	158,06%
Distint àmbit competencial .....	13	6	116,67%
Esdeveniments .....	25	11	127,27%
Organismes autònoms .....	37	64	-42,19%
Política lingüística .....	5	5	0,00%
Senyalització viària .....	80	114	-29,82%
Servicis de jardineria .....	80	116	-31,03%
Servicis de neteja en la via pública .....	128	143	-10,49%
Servicis prestats en via pública .....	144	161	-10,56%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	99	77	28,57%
Tramitació administrativa .....	70	36	94,44%
Tributació municipal i sancions .....	5	6	-16,67%
Via pública reparació de deficiències .....	147	139	5,76%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	15
Personal municipal .....	9

### Altres

Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	6
--	---

### Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	6
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	8
Informació i Registre .....	1
Padró .....	37

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	20
Aire condicionat particulars .....	1
Botellot .....	7
Casals fallers .....	2
Entre particulars veïnals .....	1
Esdeveniments públics .....	3
Molèsties servicis de neteja .....	2
Per Obres municipals .....	1
Taules i cadires .....	2
Trànsit de vehicles .....	6

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Compliment d'ordenances .....	1
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	49
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	4
Museus incidències .....	2
Obres municipals .....	4
Obres no municipals .....	5



Ocupació - demandes .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	9
Servicis Socials .....	1
Subvencions o ajudes .....	1
Xec Escolar .....	2

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	13
--	----

**Esdeveniments**

Concerts .....	9
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	2
Falles .....	14

**Organismes autònoms**

EMT-incidències .....	13
Fundació Esportiva Municipal .....	9
Junta Central Fallera .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	14

**Política lingüística**

Castellà .....	2
Valencià .....	3

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	19
Carril bici .....	4
Estacions Valenbisi .....	2
Semàfors .....	10
Senyalització horitzontal .....	19
Senyalització vertical .....	20
Zona blava .....	1
Zona taronja .....	5

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	55
------------------------------------	----



Poda d'arbres .....	25
<b><u>Servicis de neteja en la via pública</u></b>	
Arreplegada d'objectes en la via pública .....	7
Contenidors canvi ubicació .....	20
Contenidors deficient estat .....	12
Deficient neteja en la via pública .....	44
Excrements animals domèstics .....	7
Reciclatge de residus .....	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	14
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	16
Vehicles abandonats .....	6
<b><u>Servicis prestats en via pública</u></b>	
Autorització de taules i cadires .....	8
Indigents .....	15
Major actuació per part de Policia Local .....	100
Mesures contra excrements animals domèstics .....	4
Plagues .....	15
Platges incidències .....	2
<b><u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u></b>	
Aparcaments - Demanda .....	15
Ciclistes molèsties .....	1
Demanda de parcs i jardins .....	9
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Pàgina web .....	8
Seu electrònica .....	3
Suggeriments indeterminats .....	1
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	21
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	37
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	2
<b><u>Tramitació administrativa</u></b>	
Tardança en actuació municipal .....	23



Tardança en resolució d'expedients .....	47
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Infraccions de trànsit .....	2
Multes .....	2
Tributs IVTM .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	19
Clot en calçada .....	68
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	13
Enllumenat .....	37
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	8



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	55	60	-8,33%
02. L'Eixample .....	64	45	42,22%
03. Extramurs .....	64	66	-3,03%
04. Campanar .....	45	57	-21,05%
05. La Saïdia .....	32	44	-27,27%
06. El Pla del Real .....	27	57	-52,63%
07. L'Olivereta .....	37	67	-44,78%
08. Patraix .....	42	52	-19,23%
09. Jesús .....	32	41	-21,95%
10. Quatre Carreres .....	96	87	10,34%
11. Poblat Marítims .....	59	68	-13,24%
12. Camins al Grau .....	42	43	-2,33%
13. Algirós .....	37	29	27,59%
14. Benimaclet .....	33	27	22,22%
15. Rascanya .....	35	37	-5,41%
16. Benicalap .....	44	30	46,67%
17. Pobles del Nord .....	10	14	-28,57%
18. Pobles de l'Oest .....	14	12	16,67%
19. Pobles del Sud .....	30	28	7,14%
20. Fora de València .....	3	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals .....	111	27	311,11%
No hi consta districte .....	129	154	-16,23%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	8
1.2. La Xerea .....	15



1.3. El Carme .....	17
1.4. El Pilar .....	2
1.5. El Mercat .....	5
1.6. Sant Francesc .....	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	41
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	1
3.2. La Roqueta .....	7
3.3. La Petxina .....	21
3.4. Arrancapins .....	35
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	16
4.2. Les Tendetes .....	8
4.3. El Calvari .....	6
4.4. Sant Pau .....	15
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	4
5.2. Morvedre .....	3
5.3. Trinitat .....	18
5.4. Tormos .....	5
5.5. Sant Antoni .....	2
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	3
6.2. Mestalla .....	18
6.3. Jaume Roig .....	1
6.4. Ciutat Universitària .....	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	13





7.2. Soternes .....	5
7.3. Tres Forques .....	11
7.4. La Font Santa .....	4
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	15
8.2. Sant Isidre .....	11
8.3. Vara de Quart .....	3
8.4. Safranar .....	4
8.5. Favara .....	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	5
9.2. L'Hort de Senabre .....	9
9.3. La Creu Coberta .....	3
9.4. Sant Marcel·lí .....	4
9.5. Camí Real .....	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	18
10.2. En Corts .....	28
10.3. Malilla .....	30
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	17
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	24
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	14
11.3. La Malva-rosa .....	12
11.4. Beteró .....	7
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	8



12.2. Albors .....	7
12.3. La Creu del Grau .....	7
12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	17
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	1
13.2. Ciutat Jardí .....	14
13.3. L'Amistat .....	3
13.4. La Bega Baixa .....	8
13.5. La Carrasca .....	11
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	24
14.2. Camí de Vera .....	9
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	8
15.2. Torrefiel .....	19
15.3. Sant Llorenç .....	8
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	40
16.2. Ciutat Fallera .....	4
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	3
17.2. Poble Nou .....	2
17.6. Massarrojos .....	2
17.7. Borbotó .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	9
18.2. Beniferri .....	5
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	6



19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	3
19.5. El Palmar .....	4
19.6. El Perellonet .....	2
19.7. La Torre .....	1
19.8. Faitanar .....	8
20. Fora de València	
20.99. Fora de València .....	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	111
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	129