



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME ANUAL 2022

De la Comissió Permanent
Especial de Suggeriments i
Reclamacions



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVEI DE PARTICIPACIÓ I GOVERN OBERT
OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS
I RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL PUEBLO I
EL SÍNDIC DE GREUGES**

INFORME ANUAL 2022

ÍNDEX:

1	INTRODUCCIÓ.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.
3	ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES GRAELLES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de Suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual que, de ser aprovat per la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, haurà de sotmetre's a l'aprovació de l'Ajuntament Ple.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2022. Enguany els veïns i veïnes de la ciutat de València han anat incrementant el nombre de peticions dirigides a l'Oficina, passant de 15.151 a la xifra de 15.673, la qual cosa implica un augment de peticions del 22,71%.

Un altre aspecte rellevant és el descens dels escrits rebuts del Síndic de Greuges, que han passat de 905 a 525, la qual cosa suposa un descens del 41,99%. Éset descens col·loca les reclamacions al Síndic en nivells similars a l'etapa pre pandèmia. Durant l'etapa COVID les reclamacions al Síndic pel funcionament de l'administració van augmentar considerablement i durant 2022 han tornat als nivells pre pandèmia.

Pel que fa al canal d'entrada, han augmentat un 20% les queixes i suggeriments rebuts telefònicament i un 10% les del Registre d'entrada realitzat de manera presencial.

Amb l'objectiu d'oferir la màxima informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, i continuant amb les millores introduïdes en informes anteriors, s'ha elaborat documentació addicional al present informe. S'han realitzat gràfics que ofereixen la informació d'una manera més visual, i s'extrauen de les reclamacions i suggeriments, per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. Addicionalment, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

sobre el tema, subtema, barri i districte. A més, i com es realitza en els informes mensuals, amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora la informació en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet treballar amb documentació reutilitzable. Tota aquesta informació es publica en el portal de dades obertes (www.valencia.es/dadesobertes) juntament amb l'informe del període (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) perquè els ciutadans puguen accedir a ella.

S'incorpora a l'informe anual les incidències de via pública WEB i APPValència, ja que el 3 de maig de 2021 es va acordar per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions: "Que s'incloga en els informes mensuals de la Comissió permanent de Suggestiments i Reclamacions les dades recollides per la # AppValència, incrementant d'aquesta manera els canals de proveïment de dades del citat informe i fent que els resultats del mateix siguen més pròxims a la realitat de la ciutat".

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggestiments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2022 (Annex I).



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/01/2022 al 31/12/2022

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	1.594	1.299	22,71%
Suggeriment	13.450	12.839	4,76%
Síndic	525	905	-41,99%
Defensor	64	79	-18,99%
Altres	40	29	37,93%
Total:	15.673	15.151	3,4%

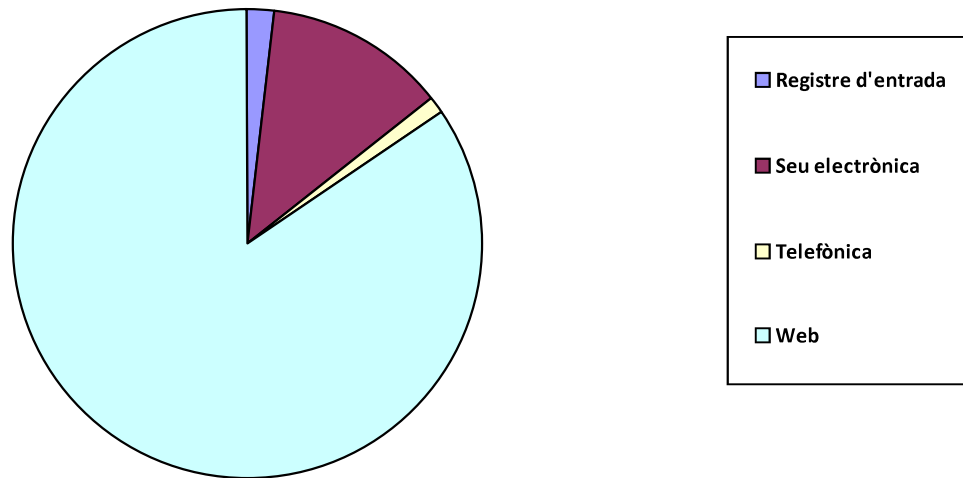
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	169	237	-28,69%
Recomanació/Suggeriment	119	173	-31,21%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	237	495	-52,12%
Defensor			
Inici	21	23	-8,70%
Recomanació/Suggeriment	3	4	-25,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	40	52	-23,08%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	302	273	10,62%
Seu electrònica	1.947	2.084	-6,57%
Telefònica	180	149	20,81%
Web	13.244	12.645	4,74%
Total:	15.673	15.151	3,4%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Gener	949
Febrer	1.043
Març	1.208
Abril	1.052
Maig	1.591
Juny	1.552
Juliol	1.402
Agost	1.292
Setembre	1.710
Octubre	1.586
Novembre	1.330
Desembre	958

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener	586	519	66	55 (83,3%)
Febrer	645	587	58	50 (86,2%)
Març	774	702	72	64 (88,9%)



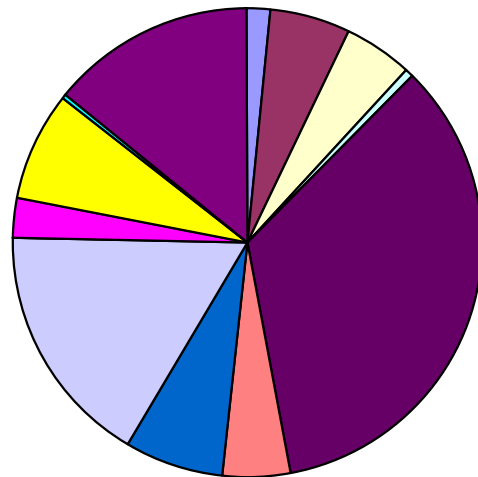
Abril	588	526	62	52 (83,9%)
Maig	858	790	68	60 (88,2%)
Juny	958	916	42	37 (88,1%)
Juliol	901	817	83	70 (84,3%)
Agost	797	748	45	41 (91,1%)
Setembre	971	870	101	92 (91,1%)
Octubre	895	830	65	58 (89,2%)
Novembre	840	799	41	40 (97,6%)
Desembre	562	524	38	30 (78,9%)



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	169	143	26	25 (96,2%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	508	391	117	111 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	431	336	93	88 (94,6%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	53	46	7	7 (100,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	3.249	3160	89	81 (91,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	426	364	60	56 (93,3%)
GESTIÓ DE RECURSOS	635	580	54	44 (81,5%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	1.582	1459	123	92 (74,8%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	261	249	12	8 (66,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	707	641	65	58 (89,2%)
PLE	31	14	17	17 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	1.321	1243	78	62 (79,5%)
Total d'Enviaments	9.375	8628	741	649 (87,6%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	63	59	4	4 (100,0%)



COORDINACIÓ JURIDICA	3	3	0	0 (-)
HISENDA	95	75	20	19 (95,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	3	2	1	1 (100,0%)
RELACIONS AMB ELS MITJANS	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	18	18	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	21	21	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	6	5	1	1 (100,0%)
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	91	77	14	14 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	371	269	102	96 (94,1%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	27	24	3	3 (100,0%)
HABITATGE	7	6	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	72	62	10	9 (90,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	325	244	79	75 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	1	0	0 (-)
COMERÇ	32	30	2	2 (100,0%)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	3	1	2	2 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA	11	8	3	3 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	4	4	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
BENESTAR ANIMAL	6	4	2	2 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	17	15	2	1 (50,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	299	296	3	3 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEvesa-ALB	19	19	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	1.505	1471	34	33 (97,1%)



JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	1.334	1303	31	25 (80,6%)
PLATGES	2	2	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	61	44	17	17 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	52	51	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	144	131	13	12 (92,3%)
EDUCACIÓ	56	47	8	6 (75,0%)
ESPORTS	61	49	12	12 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	113	86	26	25 (96,2%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	28	26	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU	97	77	19	18 (94,7%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	69	51	18	17 (94,4%)
PATRIMONI MUNICIPAL	30	26	4	4 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	411	400	11	3 (27,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	373	299	74	53 (71,6%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	1.209	1160	49	39 (79,6%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	261	249	12	8 (66,7%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	548	504	43	37 (86,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	112	104	8	7 (87,5%)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	42	29	13	13 (100,0%)
PLE				
PLE	31	14	17	17 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	1.317	1241	76	60 (78,9%)



PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIVIL	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	50	48	2	2 (100,0%)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PROJECTES SINGULARS	2	2	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	8	6	2	2 (100,0%)
COORDINACIÓ JURIDICA				
SECRETARIA D'AREA I	3	3	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	16	9	7	7 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	11	7	4	3 (75,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	33	32	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	7	7	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	6	3	3	3 (100,0%)
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	21	16	5	5 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA GENERAL				
TRESORERIA GENERAL	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	169	143	26	25 (96,2%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	18	18	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	21	21	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				



IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	6	5	1	1 (100,0%)
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
ADDICCIONS	4	4	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	87	73	14	14 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	369	267	102	96 (94,1%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	508	391	117	111 (94,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	27	24	3	3 (100,0%)
HABITATGE				
VIVENDA	7	6	1	1 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	72	62	10	9 (90,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	52	42	10	10 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	7	5	2	2 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	139	104	35	33 (94,3%)
PLANEJAMENT	28	17	10	9 (90,0%)
PROJECTES URBANS	23	22	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	69	48	21	20 (95,2%)
Subtotal d'Àrea	431	336	93	88 (94,6%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	32	30	2	2 (100,0%)
EMPRENEDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA				



EMPRENEDORIA I INNOVACIO ECONÒMICA	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	3	1	2	2 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	11	8	3	3 (100,0%)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	53	46	7	7 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
BENESTAR ANIMAL				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	6	4	2	2 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	17	15	2	1 (50,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	299	296	3	3 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	19	19	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	1.505	1471	34	33 (97,1%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	1.309	1286	23	20 (87,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	25	17	8	5 (62,5%)
PLATGES				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	2	2	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	61	44	17	17 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	3.249	3160	89	81 (91,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	52	51	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	136	126	10	9 (90,0%)



ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	8	5	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	56	47	8	6 (75,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	33	29	4	4 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	28	20	8	8 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA, CON	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	80	55	24	23 (95,8%)
RECURSOS CULTURALS	30	29	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	426	364	60	56 (93,3%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	28	26	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	74	59	14	13 (92,9%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	23	18	5	5 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	3	3	0	0 (-)
PERSONAL	62	45	17	16 (94,1%)
REGIDORIA DE PERSONAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	30	26	4	4 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	411	400	11	3 (27,3%)
Subtotal d'Àrea	635	580	54	44 (81,5%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	222	166	56	38 (67,9%)
INSPECCIÓ MUNICIPAL	2	0	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	145	129	16	13 (81,3%)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC	4	4	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	1.187	1142	45	35 (77,8%)



REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	22	18	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1.582	1459	123	92 (74,8%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	12	9	3	1 (33,3%)
EMIVASA	8	6	2	2 (100,0%)
EMT-Incidències	220	216	4	2 (50,0%)
EMTRE	4	4	0	0 (-)
FUNDACIÓ CEMAS	5	2	3	3 (100,0%)
MARINA REIAL	12	12	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	261	249	12	8 (66,7%)
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	547	503	43	37 (86,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ	18	18	0	0 (-)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	94	86	8	7 (87,5%)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA				
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	24	18	6	6 (100,0%)
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	13	7	6	6 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	707	641	65	58 (89,2%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	31	14	17	17 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	31	14	17	17 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				



POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL 1.317 1241 76 60 (78,9%)

PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER 3 1 2 2 (100,0%)

PROTECCIÓ CIVIL

DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 1.321 1243 78 62 (79,5%)

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					
GABINET D'ALCALDIA	1	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	0	0	2	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	6	0	1	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	3	0	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	0	1	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	2	0	1	0	0
TRESORERIA	5	0	0	0	0
INNOVACIÓ	1	0	0	0	0
TRESORERIA GENERAL	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVE	1	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM	9	3	2	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	46	26	24	0	6
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	1	0	0
VIVENDA	1	0	0	0	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	4	4	1	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	4	1	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	0	0
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	0	0	0	0



LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	27	5	1	0	2
PLANEJAMENT	8	1	0	0	1
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	11	5	4	0	1
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0	0
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0	0
POBLES DE VALÈNCIA	0	2	1	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	0	1	1	0	0
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	0	0	1	0	1
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	3	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	10	9	14	0	1
JARDINERIA SOSTENIBLE	11	7	2	0	3
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	1	1	3	0	3
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	14	3	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ACCIÓ CULTURAL	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA	6	1	2	0	1
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	1	0	2	0	0
EDUCACIÓ	5	1	0	0	2
ESPORTS	2	2	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	4	3	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA,	0	0	1	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	12	7	4	0	1
RECURSOS CULTURALS	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	1	1	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	10	3	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	0	1	0	0
PERSONAL	7	5	4	0	1
REGIDORIA DE PERSONAL	0	1	0	0	0



PATRIMONI	2	0	2	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	3	0	0	0	8
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	4	5	29	0	18
INSPECCIÓ MUNICIPAL	2	0	0	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	3	3	7	0	3
MOBILITAT SOSTENIBLE	8	11	16	0	10
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFR	2	2	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	1	0	0	0	2
EMIVASA	0	1	1	0	0
EMT-Incidències	2	0	0	0	2
FUNDACIÓ CEMAS	1	2	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	22	6	9	0	6
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	5	1	1	0	1
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	0	0	1	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	1	3	2	0	0
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN O	1	0	0	0	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	4	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	6	8	3	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	11	11	38	0	16
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	2	0	0	0	0
Total d'Enviaments	307	156	186	0	92

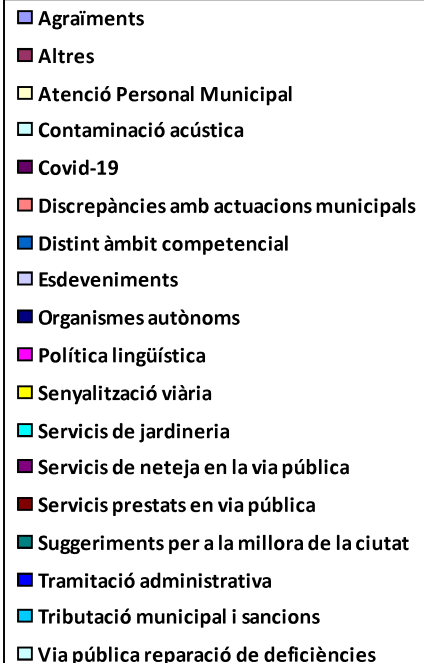
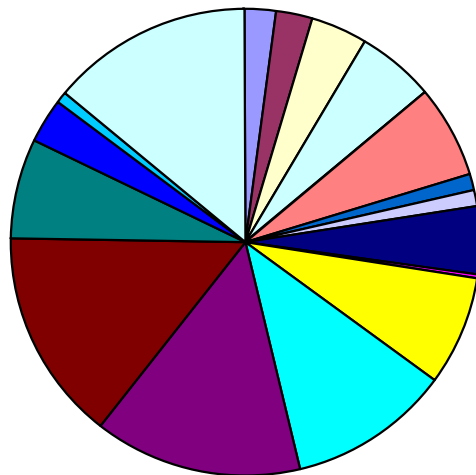
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	339	303	11,88%
Altres	410	368	11,41%
Atenció Personal Municipal	602	588	2,38%
Contaminació acústica	812	1.143	-28,96%
Covid-19	5	248	-97,98%
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.013	1.108	-8,57%
Distint àmbit competencial	171	149	14,77%
Esdeveniments	167	117	42,74%
Organismes autònoms	741	645	14,88%
Política lingüística	31	42	-26,19%
Senyalització viària	1.186	1.039	14,15%
Servicis de jardineria	1.741	1.342	29,73%
Servicis de neteja en la via pública	2.280	2.324	-1,89%
Servicis prestats en via pública	2.292	2.211	3,66%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	1.077	1.163	-7,39%
Tramitació administrativa	477	678	-29,65%
Tributació municipal i sancions	145	177	-18,08%
Via pública reparació de deficiències	2.184	1.506	45,02%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	256
Felicitations per organització d'esdeveniments	3
Personal municipal	80

Altres

Altres	348
Bous	2
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	60

Atenció Personal Municipal

Altres	26
Atenció en biblioteques	13
Atenció personal de Servicis Socials	80
Atenció personal en Universitat Popular	1
Centres educatius	8
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	48
Gestió tributària	7
Informació i Registre	70
Museus	3
Padró	346

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	375
Aire condicionat particulars	13
Avions	17
Botellot	70
Casals fallers	26
Entre particulars veïnals	46
Esdeveniments públics	31
Molèsties servicis de neteja	75
Obres privades	15



Per Obres municipals	14
Taules i cadires	37
Trànsit de vehicles	93

Covid-19

Covid-19	5
----------------	---

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	18
Antenes	3
Biblioteques	27
Compliment d'ordenances	63
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	510
Disconformitat amb projectes urbanístics	65
Horaris atenció al públic	31
Museus incidències	4
Obres municipals	55
Obres no municipals	31
Ocupació - demandes	4
Oposicions	5
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	23
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	56
Servicis Socials	65
Subvencions o ajudes	31
Xec Escolar	22

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	165
Civil o penal	6

Esdeveniments

Carreres populars	19
Concerts	14
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	17
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	36



Falles	81
<u>Organismes autònoms</u>	
AUMSA	11
Consell Agrari Municipal	4
EMIVASA	4
EMT-incidències	212
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	4
Fundació Esportiva Municipal	203
Fundació Pacte per l'Ocupació	1
Junta Central Fallera	7
Marina Reial	15
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	271
Palau de la Música i Congressos	5
Universitat Popular	4
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	8
Valencià	23
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	239
Carril bici	161
Estacions Valenbisi	27
Semàfors	132
Senyalització horitzontal	298
Senyalització vertical	253
Zona blava	31
Zona taronja	45
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	1.143
Poda d'arbres	598
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	86



Contenidors canvi ubicació	393
Contenidors deficient estat	202
Deficient neteja en la via pública	924
Excrements animals domèstics	108
Reciclatge de residus	37
Solars i edificis en deficient estat de neteja	188
Suggeriments per a la neteja en la via pública	214
Vehicles abandonats	128

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	104
Gorretes	27
Indigents	145
Major actuació per part de Policia Local	1.487
Mesures contra excrements animals domèstics	26
Plagues	416
Platges incidències	76
Valenbisi	11

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	180
Ciclistes molèsties	31
Demanda de parcs i jardins	55
Desperfectes en patrimoni històric	34
Lavabos públics	29
Pàgina web	61
Seu electrònica	25
Suggeriments concerts teatres falles etc	3
Suggeriments indeterminats	16
Suggeriments per a la millora de la circulació	157
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	452
Suggeriments sobre denominació de carrers	34

Tramitació administrativa



Tardança en actuació municipal	214
Tardança en resolució d'expedients	263

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	22
Infraccions urbanístiques	2
Multes	57
Tributs IAE	6
Tributs IBI	40
Tributs IVTM	18

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	384
Clot en calçada	813
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	318
Enllumenat	517
Fonts ornamentals	26
Supressió de barreres arquitectòniques	126



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	1.063	898	18,37%
02. L'Eixample	852	748	13,90%
03. Extramurs	1.055	1.090	-3,21%
04. Campanar	585	596	-1,85%
05. La Saïdia	610	528	15,53%
06. El Pla del Real	716	635	12,76%
07. L'Olivereta	849	731	16,14%
08. Patraix	904	795	13,71%
09. Jesús	711	612	16,18%
10. Quatre Carreres	1.227	1.035	18,55%
11. Poblats Marítims	1.021	928	10,02%
12. Camins al Grau	750	845	-11,24%
13. Algirós	632	992	-36,29%
14. Benimaclet	392	433	-9,47%
15. Rascanya	499	450	10,89%
16. Benicalap	598	499	19,84%
17. Pobles del Nord	126	105	20,00%
18. Pobles de l'Oest	180	165	9,09%
19. Pobles del Sud	372	297	25,25%
En Dependències Municipals	710	882	-19,50%
No hi consta districte	1.821	1.886	-3,45%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	175
1.2. La Xerea	139
1.3. El Carme	210



1.4. El Pilar	111
1.5. El Mercat	153
1.6. Sant Francesc	275
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	578
2.2. El Pla del Remei	145
2.3. Gran Via	129
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	176
3.2. La Roqueta	133
3.3. La Petxina	253
3.4. Arrancapins	493
04. Campanar	
4.1. Campanar	203
4.2. Les Tendetes	95
4.3. El Calvari	46
4.4. Sant Pau	241
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	136
5.2. Morvedre	128
5.3. Trinitat	181
5.4. Tormos	81
5.5. Sant Antoni	84
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	213
6.2. Mestalla	324
6.3. Jaume Roig	98
6.4. Ciutat Universitària	81
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	374
7.2. Soternes	90



7.3. Tres Forques	278
7.4. La Font Santa	51
7.5. La Llum	56
08. Patraix	
8.1. Patraix	509
8.2. Sant Isidre	105
8.3. Vara de Quart	108
8.4. Safranar	138
8.5. Favara	44
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	230
9.2. L'Hort de Senabre	162
9.3. La Creu Coberta	91
9.4. Sant Marcel·lí	156
9.5. Camí Real	72
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	266
10.2. En Corts	227
10.3. Malilla	428
10.4. Fonteta de Sant Lluís	25
10.5. Na Rovella	74
10.6. La Punta	48
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	159
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	208
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	353
11.3. La Malva-rosa	289
11.4. Beteró	65
11.5. Natzaret	106
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	177



12.2. Albors	133
12.3. La Creu del Grau	203
12.4. Camí Fondo	63
12.5. Penya-roja	174
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	92
13.2. Ciutat Jardí	227
13.3. L'Amistat	139
13.4. La Bega Baixa	112
13.5. La Carrasca	62
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	314
14.2. Camí de Vera	78
15. Rascanya	
15.1. Orriols	173
15.2. Torrefiel	220
15.3. Sant Llorenç	105
No hi consta barri	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	512
16.2. Ciutat Fallera	86
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	18
17.2. Poble Nou	13
17.3. Carpesa	34
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	48
17.7. Borbotó	10
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	143



18.2. Beniferri	37
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	14
19.2. El Castellar-l'Oliverar	68
19.3. Pinedo	89
19.4. El Saler	33
19.5. El Palmar	9
19.6. El Perellonet	65
19.7. La Torre	59
19.8. Faitanar	35
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	710
No hi consta districte	
No hi consta barri	1.821



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES GRAELLES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.

1. Graella de peticions segons tipus.

Per a permetre una millor comprensió de les dades que corresponen a l'informe anual se subratlla que en el concepte "peticions" es comptabilitzen els correus electrònics rebuts per la web a través de la bústia de la ciutadania (si es refereixen a temes diferents en un mateix correu es comptabilitzen tantes peticions com temes incloga), així com les instàncies rebudes per Registre d'entrada (tant presencial com a través de la seu electrònica) i tots i cadascun dels escrits que es reben del Síndic de Greuges i del Defensor del Pueblo (inícis, requeriments, recomanacions, tancaments...).

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments poden ser dels tipus següents:

a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.

b) Suggestiments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.

c) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Pueblo.

d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.

e) Unes altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anual anterior es va efectuar respecte al període següent: 01/01/2021 al 31/12/2021.

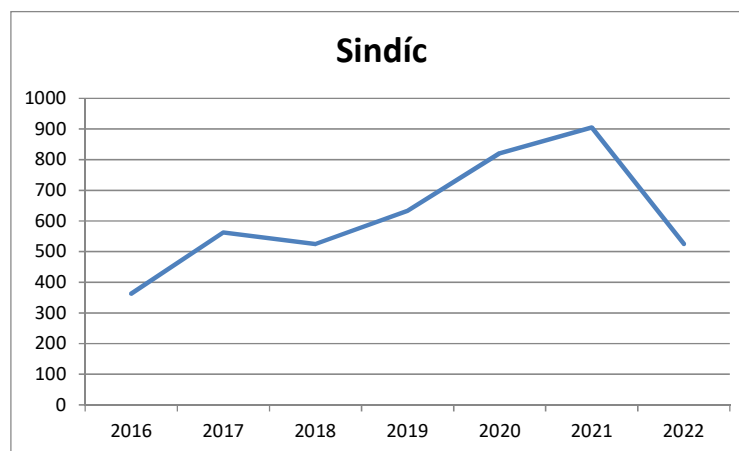


AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TIPUS	ANY 2021	ANY 2022	Variació Interanual 2021- 2022
QUEIXA	1.299	1.594	22,71%
SUGGERIMENT	12.839	13.450	4,76%
SÍNDIC	905	525	-41,99%
DEFENSOR	79	64	-18,99%
ALTRES	29	40	37,93%
TOTAL	15.151	15.673	3,45%

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un increment total del 3,45%. El major increment l'experimenten les queixes. El descens en el nombre d'escrits rebuts del Síndic de Greuges de la C.V. que passen de 905 a 525 sembla explicar-se pel COVID. Com es pot apreciar en el gràfic següent, durant els anys del COVID van pujar considerablement les peticions al Síndic i han tornat a estabilitzar-se durant 2022.

Evolució de Peticions del Síndic de Greuges 2016-2022



Desglossament Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo:

Síndic	ANY 2021	ANY 2022
INICI	237	169
RECOMANACIÓ	173	119
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	495	237
DEFENSOR		
INICI	23	21
RECOMANACIÓ	4	3
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	52	40



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

2. Graella de peticions segons canal d'entrada.

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

a) Registre d'entrada: per aquest pot 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 aquesta també pot entrar qualsevol de les peticions assenyalades 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 l'interessat 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

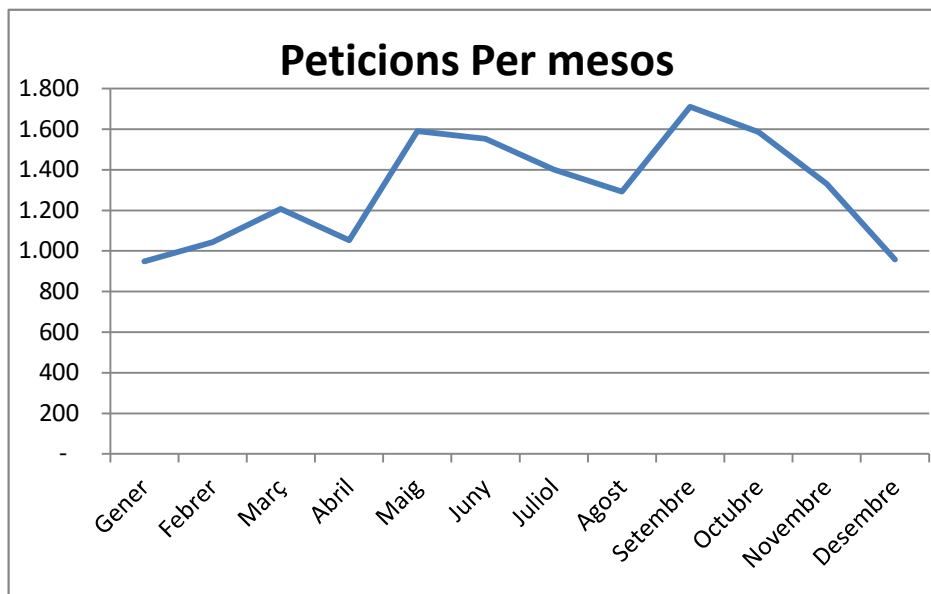
TIPUS	ANY 2021	ANY 2022
REGISTRE ENTRADA	273	302
SEU ELECTRÒNICA	2.084	1.947
TELEFÒNICA	149	180
WEB	12.645	13.244
TOTAL	15.151	15.673

És destacable l'increment del 21% en els suggeriments rebuts telefònicament de les que es deixa constància en la bústia de la ciutadania i de l'11% de les peticions rebudes per registre d'entrada en les oficines municipals de manera presencial. S'observa un xicotet descens a les peticions presentades a través de la seu electrònica.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3. Graella de peticions del període per mesos.



Els mesos de maig i setembre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1.591 i 1.710 respectivament, i els de menor volum de peticions són gener i desembre amb 949 i 883 respectivament.

4. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per mesos.

En aquesta graella es distingeix entre els **trasllats** (s'informa del servici una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les **sol·licituds d'informe** (en aquest supòsit, s'exigeix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Servicis municipals

5. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per Àrea.

En aquestes taules s'ofereix el total d'enviaments que s'han fet distribuïdes per àrees de les quals es distingeixen entre les que només són trasllats i les que se'ls ha demanat informe. També exposa quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Les úniques Àrees que ha contestat el 100% de les peticions d'informe són:

- Ple
- Desenvolupament Innovador dels Sectors Econòmics i Ocupació.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:

- Alcaldia
- Benestar i Drets Socials
- Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge
- Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica
- Educació, Cultura i Esports

La resta de les Àrees han contestat emens de un 90% de les peticions. Es pot veure amb detall en la graella 5 de l'informe

6. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees i delegació.

En aquestes taules s'ofereix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Entre els quals han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

Alcaldia / Innovació i Gestió del Coneixement / Tresoreria General / Igualtat i Polítiques de Genere i LGTBI / Salut i Consum / Comerç / Formació i Ocupació / Pobles de València / Gestió d'Obres d'Infraestructures / Habitatge / Benestar Animal / Qualitat Acústica i de l'Aire / Cicle Integral de l'Aigua / Acció Cultural / Esports / Agenda Digital i Administració electrònica / Patrimoni Municipal / Servici de Gestió Econòmica Administrativa / Transparència i Govern Obert / Ple / Prevenció i Extinció d'Incendis.

Entre el 90 i 99% de les peticions:

Hisenda / Serveis Socials / Manteniment d'Infraestructures / Planificació i Gestió Urbana / Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic / Cultura Festiva / Patrimoni i Recursos Culturals/ Control Administratiu / Organització i Gestió de Persones.

Se pot veure amb detall en la graella 6 de l'informe, les delegacions han contestat emens de un 90% de les peticions.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

7. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees, delegacions i servicis.

- Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

Gabinet d'Alcaldia / Secretaria General / Gestió d'Emissions i Recaptació / Gestió Tributaria Específica-Cadastral / Inspecció, Tributs i Rendes / Tresoreria / Innovació / Tresoreria General / Igualtat i Polítiques Inclusives / Sanitat i Consum / Comerç i Proveïment / Formació i Ocupació / Pobles de València / Obres d'Infraestructura / Disciplina Urbanística / Gestió del Centre Històric / Gestió Urbanística / Habitatge / Salut i Consum Responsable / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire / Cicle Integral de l'Aigua / Acció Cultural / OAM Junta Central Fallera/ Esports /OAM Fundació Esportiva / OAM Palau de la Música / Recursos Culturals / Tecnologies de la Informació i Comunicació / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Patrimoni / Inspecció Municipal / EMIVASA / Gestió Econòmica Administrativa / Participació Ciutadana i Govern Obert / Transparència i Govern Obert / Ple / Departament de Bombers, Prevenció i Intervenció en Emergències i Protecció Civil.

La resta de servicis es poden veure amb detall en la graella 7 de l'informe

8. Graella de peticions per tema.

En aquesta graella es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït 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:

TEMA	Peticions
Serveis Prestats en la Via Pública	2.292
Serveis de Neteja en la Via Pública	2.280
Via pública reparació de deficiències	2.184
Serveis de Jardineria	1.741
Senyalització Viària	1.186
Suggeriments per a la millora de la Ciutat	1.077
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.013



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Graella de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més han preocupat a la ciutadania durant aquest període han sigut:

SUBTEMA	Peticions
Major actuació per part de la Policia Local	1.487
Parcs i jardins deficiències	1.143
Deficient neteja en la via pública	924
Sot en calçada	813
Poda d'arbres	598
Enllumenat	517
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	510
Suggeriments per a la millora de la Ciutat	452
Plagues	416
Contenidors canvie d'ubicació	393
Clavegueram	384
Activitats molestes i denúncies	375
Padró	346
Deteriore demanda i substitució de mobiliari urbà	318



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

10. Graella de peticions per districte.

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

DISTRICTE	Peticions
Quatre Carreres	1.227
Ciutat Vella	1.063
Extramurs	1.055
Poblats Marítims	1.021
Patraix	904

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

BARRI	Peticions
Russafa	578
Benicalap (Benicalap)	512
Patraix (Patraix)	509
Arrancapins (Extramurs)	493
Malilla	428

11. Graella d'Incidències de via Pública WEB i APPVALÈNCIA.

S'adjunta graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període de l'1 /01/2022 a 31/01/2022.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

ENERO FEBRERO MARZO ABRIL MAYO JUNIO JULIO AGOSTO SEPTIEMBRE OCTUBRE NOVIEMBRE DICIEMBRE TOTAL

Registradas por:

	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
APP	603	631	713	655	991	1050	1308	1088	1687	1630	1638	1283	13277
WEB	1808	1433	1677	1779	2604	2753	2569	2618	2697	2558	2471	1790	26757

Dirigidas a:

Ser. Jardinería - Desde APP	88	103	85	107	185	214	242	266	421	329	317	181	2538
Ser. Jardinería - Res.APP	66	75	57	68	122	144	157	167	297	233	223	126	1735
Ser. Jardinería - Desde Web	60	65	77	85	199	208	141	239	196	147	136	66	1619
Ser. Jardinería - Res. Web	39	40	44	36	117	101	82	136	139	76	93	45	948
Ser. Movilidad - Desde APP	34	32	37	41	41	53	65	54	80	81	106	80	704
Ser. Movilidad - Res.APP	7	14	15	15	12	13	38	22	52	33	59	40	320
Ser. Movilidad - Desde Web	14	21	21	15	41	27	15	26	22	29	25	15	271
Ser. Movilidad - Res. Web	3	5	10	9	9	4	9	7	12	17	13	5	103
Ser. Sanidad - Desde APP	7	9	3	20	22	47	75	77	89	84	41	44	518
Ser. Sanidad - Res.APP	7	9	3	20	22	45	73	76	87	81	38	44	505
Ser. Sanidad - Desde Web	11	8	18	12	70	80	105	68	40	59	43	8	522
Ser. Sanidad - Res. Web	11	8	18	12	70	80	104	68	39	59	43	8	520
Ser. Alumbrado - Desde APP	74	61	124	83	109	65	114	79	168	180	299	214	1570
Ser. Alumbrado - Res.APP	73	60	117	81	107	64	114	76	164	173	284	200	1513
Ser. Alumbrado - Desde Web	78	53	103	93	128	128	59	70	106	128	125	61	1132
Ser. Alumbrado - Res. Web	62	48	95	87	126	108	52	66	89	122	118	59	1032
Ser. Limpieza - Desde APP	156	152	162	115	211	271	440	331	486	489	423	406	3642
Ser. Limpieza - Res.APP	143	139	150	105	185	243	390	295	417	434	347	328	3176
Ser. Limpieza - Desde Web	1632	1282	1448	1565	2141	2287	2233	2198	2299	2174	2125	1629	23013
Ser. Limpieza - Res. Web	1539	1179	1356	1497	2042	2189	2156	2129	2241	2016	2050	1473	21867
Por email - Desde APP	235	263	301	284	415	377	368	280	440	464	449	358	4234
Por email - Desde Web	13	4	10	9	25	23	16	17	34	21	17	11	200
Teléfono 010 - Desde APP	9	11	1	5	8	23	4	1	3	3	3	0	71
Teléfono 010 - Res.APP	3	1	1	3	1	16	0	0	0	2	0	0	27
Teléfono 010 - Desde Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Teléfono 010 - Res. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Desde APP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Res.APP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Desde Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros - Res. Web	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Típos

Recogida de enseres - Desde APP	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Recogida de enseres - Res.APP	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Recogida de enseres - Desde Web	1531	1207	1370	1503	1995	2089	2057	2051	2169	2049	1991	1542	21554
Recogida de enseres - Res. Web	1451	1120	1288	1444	1929	2013	2000	2002	2133	1912	1948	1397	20637

Total	2411	2064	2390	2434	3595	3803	3877	3706	4384	4188	4109	3073	40034
Resueltas	1953	1578	1866	1933	2813	3007	3175	3042	3537	3246	3268	2328	31746