



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE MAIG DE 2023



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



CONTINGUTS DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:

Període de l'1 al 31 de maig 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 31 de maig de 2023**, s'han rebut un total de **1. 527 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2022 a 31/5/2022).

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 varia molt respecte al mateix període de l'any anterior però sí se continua apreciant un augment considerable del nombre de queixes.

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 (1/5/2022 a 31/5/2022).

La **Graella 2** recull la comparativa del període a què es refereix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produeix per les dades obtingudes.

En haver-se incrementat el nombre total de queixes, s'aprecia un augment de les queixes presentades a través del registre d'entrada i, en menor proporció, les presentades a través de la seu electrònica.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant el mes de maig 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 als servicis durant el mes de maig, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'aquests. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'ha realitzat 1.416 trasllats i 71 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 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 **502 trasllats**, i dins d'ella, les delegacions que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 219 trasllats, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 196 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 53, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 29, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 2, la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 2 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.



Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **198 trasllats**, sent 194 trasllats de la Delegació de Policia Local i 4 trasllats de Prevenció i Extinció d'Incendis.

També, cal destacar l'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge** amb **195 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Manteniment d'Infraestructures ha rebut 154 trasllats, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 39 trasllats, la Delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura ha rebut 1 trasllat i la Delegació d'Habitatge ha rebut 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **189 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 151 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 38.

-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):

També, cal destacar 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 ha rebut 13 peticions d'informe, la Delegació d'Habitatge ha rebut 2 i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures ha rebut 1 petició d'informe.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb **11 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 5 peticions d'informe, sigut la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic que ha rebut 3 peticions d'informe, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 1, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 1 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb **8 peticions d'informe** sent totes elles de la Delegació d'Espai Públic..

L'Àrea de Benestar i Drets Socials amb **8 peticions d'informe** sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **8 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Policia Local.

L'Àrea de Gestió de Recursos, amb **7 peticions d'informe**, la Delegació d'Organització i Gestió de Persones amb 5 peticions d'informe i la Delegació de Control Administratiu 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.

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

- Gestió de Tributària Integral GTI /
- Coordinació d'Obres Públiques i Manteniment /
- Habitatge /
- Cementeris i Serveis Funeraris /
- Cicle Integral de l'Aigua /
- Gestió Sostenible de Residus Urbans /
- Acció Cultural /
- Cultura Festiva /
- Central del Procediment Sancionador /
- Regidoria de Personal /
- Ocupació de Domini Públic

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 (230).**
- **Via pública reparació de deficiències (206).**
- **Serveis Prestats en via pública (177).**
- **Serveis de jardineria (160).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (127).**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (120).**
- **Senyalització viària (112).**
- **Contaminació Acústica (96).**
- **Tramitació Administrativa (84).**

Igual que en els mesos anteriors, el principal increment respecte al mateix període de l'exercici anterior es produeix en les queixes sobre "Tramitació administrativa" que s'incrementen en un 180%, passant de 30 a 84.



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 (126).
- Parcs i Jardins deficiències (117).
- Sot en calçada (87).
- Deficient neteja en la via pública (75).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (75).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (65).
- Clavegueram (47).
- Padró (44).
- Tardança en actuació municipal (44).
- Poda d'arbres (43)
- Tardança en resolució d'expedients (40).

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- Extramurs amb 130 peticions.
- Quatre Carreres amb 102 peticions.
- Rascanya amb 88 peticions.
- Ciutat Vella amb 85 peticions.
- Poblat Marítims amb 82 peticions.
- Patraix amb 76 peticions.
- Camins al Grau amb 75 peticions.
- Saïdia amb 72 peticions.



11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georreferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- **Benicalap (Benicalap) amb 51 peticions.**
- **La Petxina (Extramurs) amb 51 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 48 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 41 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 40 peticions.**
- **Faitanar (Pobles del Sud) amb 40 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 36 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
Maig	1.527

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 1/5/2023 a 31/5/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Registradas por:

APP	1668
WEB	2343

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	363
Ser. Jardineria - Res.APP	186
Ser. Jardineria - Desde Web	148
Ser. Jardineria - Res.Web	84
Ser. Movilidad - Desde APP	131
Ser. Movilidad - Res.APP	67
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	10
Ser. Sanidad - Desde APP	70
Ser. Sanidad - Res.APP	64
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	39
Ser. Alumbrado - Desde APP	96
Ser. Alumbrado - Res.APP	91
Ser. Alumbrado - Desde Web	29
Ser. Alumbrado - Res.Web	27
Ser. Limpieza - Desde APP	524
Ser. Limpieza - Res.APP	431
Ser. Limpieza - Desde Web	2072
Ser. Limpieza - Res.Web	1428
Por email - Desde APP	482
Por email - Desde Web	26
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	1948
Recogida de enseres - Res.Web	1334

Total	4011
Resueltas	2427



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/05/2023 al 31/05/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	282	194	45,36%
Suggeriment	1.182	1.329	-11,06%
Síndic	55	57	-3,51%
Defensor	4	6	-33,33%
Altres	4	5	-20,00%
Total:	1.527	1.591	-4,%

Desglose Síndic/Defensor

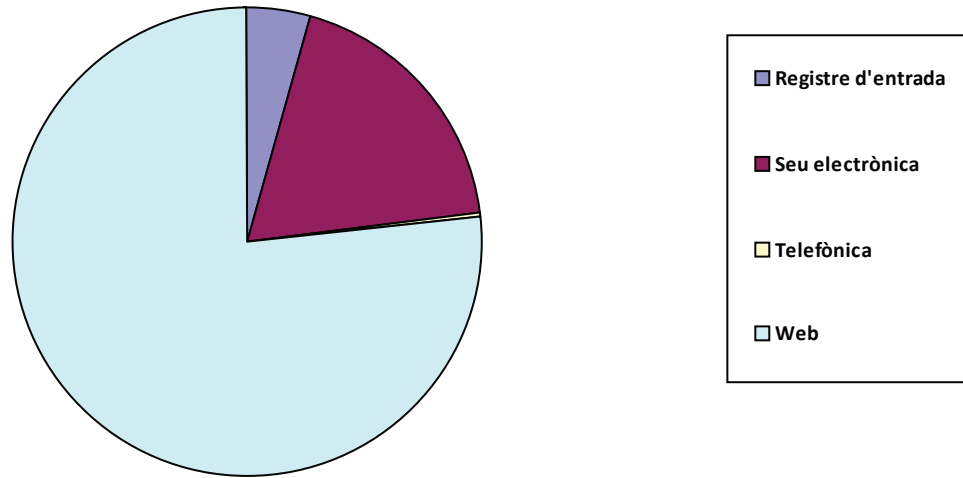
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	16	16	0,00%
Recomanació/Suggeriment	16	9	77,78%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	23	32	-28,13%
Defensor			
Inici	1	1	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	5	-40,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	68	44	54,55%
Seu electrònica	284	220	29,09%
Telefònica	5	10	-50,00%
Web	1.170	1.317	-11,16%
Total:	1.527	1.591	-4,%



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Maig 1.527

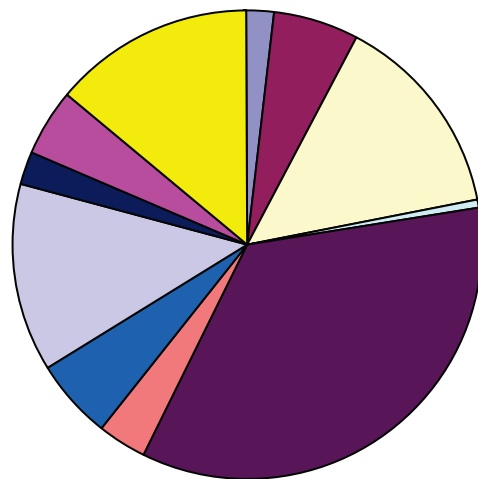
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Maig	1.487	1416	71	71 (100,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	30	24	6	6 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	86	78	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	211	195	16	16 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	9	9	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	513	502	11	11 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	50	48	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	83	76	7	7 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	197	189	8	8 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	32	30	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	70	67	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	206	198	8	8 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.487	1416	71	71 (100,0%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ 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	6	6	0	0 (-)
HISENDA	23	17	6	6 (100,0%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU	3	3	0	0 (-)
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	35	35	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	47	39	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATG				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
HABITATGE	3	1	2	2 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	155	154	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	52	39	13	13 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	3	3	0	0 (-)
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	1	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	54	53	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	199	196	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	224	219	5	5 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	30	29	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	12	11	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	14	13	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS	15	15	0	0 (-)



PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	10	8	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	16	11	5	5 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	51	51	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	46	38	8	8 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	151	151	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	32	30	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	56	54	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	10	9	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	4	4	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	202	194	8	8 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	4	4	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	3	3	0	0 (-)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	6	2	4	4 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	3	2	1	1 (100,0%)



TRESORERIA	6	5	1	1 (100,0%)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	24	6	6 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	3	3	0	0 (-)
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	35	35	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	40	32	8	8 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	86	78	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	3	1	2	2 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	155	154	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	9	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	18	13	5	5 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	23	15	8	8 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	211	195	16	16 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	2	2	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA (AGRICULTURA-ALIMENTACI	1	1	0	0 (-)



COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA				
EMPREDORIA I INNOVACIÓ ECONÒMICA	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	9	9	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	1	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	54	53	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	199	196	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	190	185	5	5 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	30	30	0	0 (-)
REG.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,NETEJA,JARD.SO	4	4	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	30	29	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	513	502	11	11 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	12	11	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	7	6	1	1 (100,0%)



ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	15	15	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ORGANISME AUTÒNOM PALAU DE LA MÚSICA, CON	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	4	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	50	48	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
CIUTAT INTEL·LIGENT	3	3	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	9	7	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	12	8	4	4 (100,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	51	51	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	83	76	7	7 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	30	24	6	6 (100,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	15	13	2	2 (100,0%)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC	1	1	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	151	151	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	197	189	8	8 (100,0%)



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

AUMSA	3	1	2	2 (100,0%)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	27	27	0	0 (-)
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	30	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

REG.D'HISENDA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE CIUTA	3	3	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	53	51	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ	6	5	1	1 (100,0%)
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	4	0	0 (-)

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	70	67	3	3 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	202	194	8	8 (100,0%)
---------------------	-----	-----	---	------------

PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS

BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERGÈ	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	206	198	8	8 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	2	2	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	0	0	0	0
TRESORERIA	0	0	1	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	6	1	1	0	0

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT**

VIVENDA	2	0	0	0	0
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	4	1	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	3	1	4	0	0

ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	0	0	0	0
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	3	0	0	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	3	1	1	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	0	1	0	0	0

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

ACCIÓ CULTURAL	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0

GESTIÓ DE RECURSOS

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
PERSONAL	1	1	2	0	0
REGIDORIA DE PERSONAL	1	0	0	0	0

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

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

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

AUMSA	0	1	1	0	0
-------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	1	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ	0	0	1	0	0

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	4	0	4	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

Total d'Enviaments	41	12	18	0	0
--------------------	----	----	----	---	---

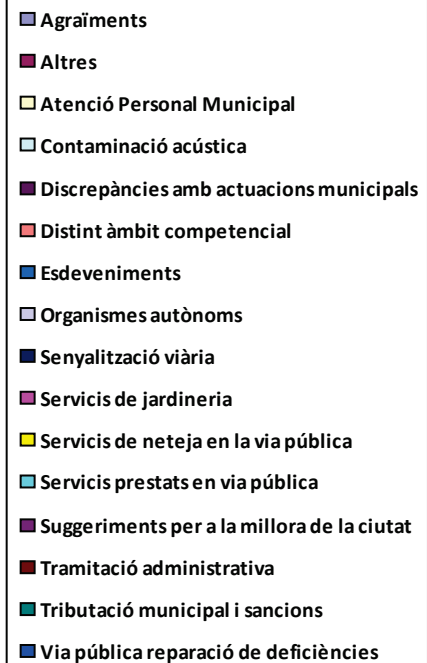
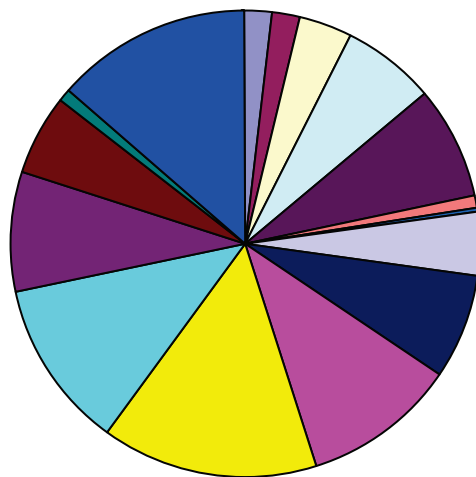
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	30	35	-14,29%
Altres	28	56	-50,00%
Atenció Personal Municipal	58	50	16,00%
Contaminació acústica	96	91	5,49%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	120	148	-18,92%
Distint àmbit competencial	11	31	-64,52%
Esdeveniments	4	15	-73,33%
Organismes autònoms	69	53	30,19%
Política lingüística	0	3	-100,00%
Senyalització viària	112	110	1,82%
Servicis de jardineria	160	181	-11,60%
Servicis de neteja en la via pública	230	206	11,65%
Servicis prestats en via pública	177	225	-21,33%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	127	87	45,98%
Tramitació administrativa	84	30	180,00%
Tributació municipal i sancions	15	26	-42,31%
Via pública reparació de deficiències	206	244	-15,57%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	27
Personal municipal	3

Altres

Altres	4
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	24

Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Informació i Registre	4
Padró	44

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	39
Aire condicionat particulars	1
Botellot	5
Casals fallers	3
Entre particulars veïnals	6
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	1
Per Obres municipals	5
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	29

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	6
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	75
Disconformitat amb projectes urbanístics	3



Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	10
Obres no municipals	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	10
Servicis Socials	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
Civil o penal	1

Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	2

Organismes autònoms

AUMSA	2
EMT-incidències	22
Fundació Esportiva Municipal	12
Junta Central Fallera	5
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	26
Palau de la Música i Congressos	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	14
Estacions Valenbisi	10
Semàfors	12
Senyalització horitzontal	30
Senyalització vertical	25
Zona blava	3
Zona taronja	4

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	117
------------------------------------	-----



Poda d'arbres	43
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	5
Contenidors canvi ubicació	34
Contenidors deficient estat	19
Deficient neteja en la via pública	75
Excrements animals domèstics	14
Reciclatge de residus	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	23
Suggeriments per a la neteja en la via pública	38
Vehicles abandonats	18
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	3
Indigents	11
Major actuació per part de Policia Local	126
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	32
Platges incidències	2
Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	13
Demanda de parcs i jardins	8
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	2
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	35
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	65
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	44
Tardança en resolució d'expedients	40
<u>Tributació municipal i sancions</u>	



Multes	8
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	4

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	47
Clot en calçada	87
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	28
Enllumenat	28
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	15



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	85	109	-22,02%
02. L'Eixample	69	75	-8,00%
03. Extramurs	130	148	-12,16%
04. Campanar	53	75	-29,33%
05. La Saïdia	72	63	14,29%
06. El Pla del Real	66	58	13,79%
07. L'Olivereta	55	78	-29,49%
08. Patraix	76	106	-28,30%
09. Jesús	59	58	1,72%
10. Quatre Carreres	102	116	-12,07%
11. Poblat Marítims	82	123	-33,33%
12. Camins al Grau	75	68	10,29%
13. Algirós	59	56	5,36%
14. Benimaclet	43	28	53,57%
15. Rascanya	88	39	125,64%
16. Benicalap	54	75	-28,00%
17. Pobles del Nord	6	14	-57,14%
18. Pobles de l'Oest	32	28	14,29%
19. Pobles del Sud	65	36	80,56%
En Dependències Municipals	119	49	142,86%
No hi consta districte	137	189	-27,51%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	16
1.2. La Xerea	15
1.3. El Carne	11



1.4. El Pilar	9
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	19
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	41
2.2. El Pla del Remei	14
2.3. Gran Via	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	26
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	51
3.4. Arrancapins	48
04. Campanar	
4.1. Campanar	15
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	9
4.4. Sant Pau	21
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	19
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	16
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	21
6.2. Mestalla	32
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	8
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	23
7.2. Soternes	8



7.3. Tres Forques	11
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	9
08. Patraix	
8.1. Patraix	36
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	20
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	19
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	12
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	24
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	34
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	10
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	16
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	33
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	32



12.2. Albors	7
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	15
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	10
13.3. L'Amistat	17
13.4. La Bega Baixa	16
13.5. La Carrasca	9
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	40
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	32
15.2. Torrefiel	32
15.3. Sant Llorenç	24
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	51
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	2
17.7. Borbotó	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	15
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.3. Pinedo	12



19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	40
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	119
No hi consta districte	
No hi consta barri	137