



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE JUNY DE 2023



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



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

Període de l'1 al 30 de juny de 2023

ÍNDIX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

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

- a) Queixa o Reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o incorrecte funcionament d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció d'aquesta.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Escrits del Síndic de Greuges.
- d) Escrits del Defensor del Pueblo.
- e) Altres. Tipus residual per si existiren instàncies indeterminades.

En el període **de l'1 al 30 de juny de 2023**, s'han rebut un total de **1. 094 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/6/2022 a 30/6/2022).

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 de peticions disminueix considerablement respecte al període anterior, de 1.552 en el període anterior a 1.094 en el període actual. En el mes de maig s'han celebrat les eleccions municipals.

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 (1/6/2022 a 30/6/2022).

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.

A l'haver un descens del nombre total de queixes i suggeriments, s'aprecia un descens de les queixes presentades a través de la seu electrònica i de la web.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant el mes de juny 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 juny, 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 1.060 trasllats i 51 peticions d'informe.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 ofereix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el 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 **344 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 144 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 137 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 46, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 14, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 1, la Delegació de Benestar Animal 1 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.



Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **161 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 125 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 36.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **148 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 147 trasllats i la Delegació de Prevenció i extinció d'incendis 1.

També, cal destacar l'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge** amb **123 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Manteniment d'Infraestructures ha rebut 81 trasllats, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 32 trasllats, la Delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura ha rebut 6 trasllades i la Delegació d'Habitatge ha rebut 4 trasllades.

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

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 7, la Delegació d'Habitatge 3, la Delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura ha rebut 1 petició i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures ha rebut 1.

L'Àrea de **Gestió de Recursos**, amb **8 peticions d'informe**, de la Delegació d'Organització i Gestió de Persones 5, la Delegació de Control Administratiu 2 i la Delegació de Patrimoni Municipal 1.

L'Àrea de **Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica**, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 3, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 3 i la Delegació de Benestar animal ha rebut 1 petició.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **6 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 4, i la Delegació d'Espai Públic amb 2 peticions.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **6 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Policia Local.

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Policia Local (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).



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

Benestar Social i Integració /
Coordinació d'Obres Públiques i Manteniment /
Habitatge /
Salut i Consum Responsable /
Gestió Sostenible de Residus Urbans /
Oficina de Responsabilitat Patrimonial /
Salut Laboral i Prevenció De Riscos /

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 Prestats en via pública (161)**
- **Via pública reparació de deficiències (146)**
- **Serveis de neteja en via pública (132)**
- **Serveis de jardineria (97)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (92)**
- **Senyalització viària (89)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (78)**
- **Tramitació administrativa (66)**
- **Contaminació Acústica (59)**

El més cridaner d'aquesta Graella és que, en haver-se reduït el nombre total de peticions, es redueix el nombre de peticions per tots els temes excepte el de **“Tramitació Administrativa”**, que segueix, com en els períodes anteriors, incrementant-se de manera considerable.

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 (95).
- Parcs i Jardins deficiències (65).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (52).
- Sot en calçada (51).
- Deficient neteja en la via pública (41).
- Plagues (39).
- Tardança en resolució d'expedients (38).
- Clavegueram (38).

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 92 peticions.
- Poblat Marítims amb 88 peticions.
- Patraix amb 60 peticions.
- Jesús amb 58 peticions
- Ciutat Vella amb 55 peticions.
- Extramurs amb 54 peticions.
- Benicalap amb 52 peticions.
- El Pla del Real amb 51 peticions.
- Campanar amb 50 peticions.

En haver-se incrementat les queixes per "Tramitació Administrativa", s'incrementen considerablement les que consten en "Dependències Municipals"

11. GRAELLA DE P ETICIONS 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:



- **Malilla (Quatre Carreres) amb 52 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 51 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 33 peticions.**
- **Mestalla (El Pla del Real) amb 33 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 32 peticions.**
- **Sant Pau (Campanar) amb 27 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 25 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
Juny	1.095

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 1/6/2023 a 30/6/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Junio

Registradas por:

APP	1377
WEB	2356

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	213
Ser. Jardineria - Res.APP	131
Ser. Jardineria - Desde Web	80
Ser. Jardineria - Res.Web	45
Ser. Movilidad - Desde APP	83
Ser. Movilidad - Res.APP	63
Ser. Movilidad - Desde Web	23
Ser. Movilidad - Res.Web	19
Ser. Sanidad - Desde APP	106
Ser. Sanidad - Res.APP	104
Ser. Sanidad - Desde Web	76
Ser. Sanidad - Res.Web	73
Ser. Alumbrado - Desde APP	101
Ser. Alumbrado - Res.APP	97
Ser. Alumbrado - Desde Web	29
Ser. Alumbrado - Res.Web	27
Ser. Limpieza - Desde APP	498
Ser. Limpieza - Res.APP	382
Ser. Limpieza - Desde Web	2126
Ser. Limpieza - Res.Web	1521
Por email - Desde APP	375
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	1
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	2001
Recogida de enseres - Res.Web	1418

Total	3733
Resueltas	2462



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/06/2023 al 30/06/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	193	264	-26,89%
Suggeriment	853	1.247	-31,60%
Síndic	36	33	9,09%
Defensor	8	6	33,33%
Altres	4	2	100,00%
Total:	1.094	1.552	-29,5%

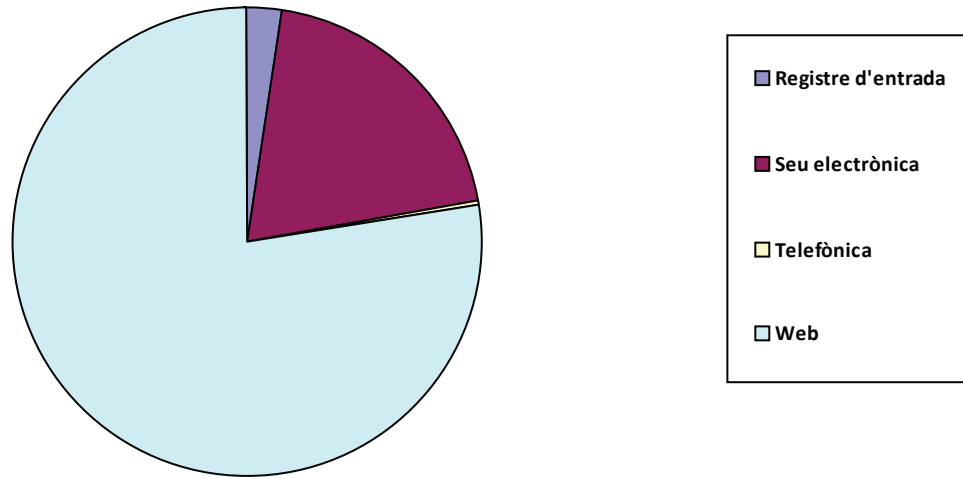
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	11	12	-8,33%
Recomanació/Suggeriment	1	8	-87,50%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	24	13	84,62%
Defensor			
Inici	5	3	66,67%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	3	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	26	21	23,81%
Seu electrònica	217	290	-25,17%
Telefònica	4	15	-73,33%
Web	847	1.226	-30,91%
Total:	1.094	1.552	-29,5%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Juny 1.094

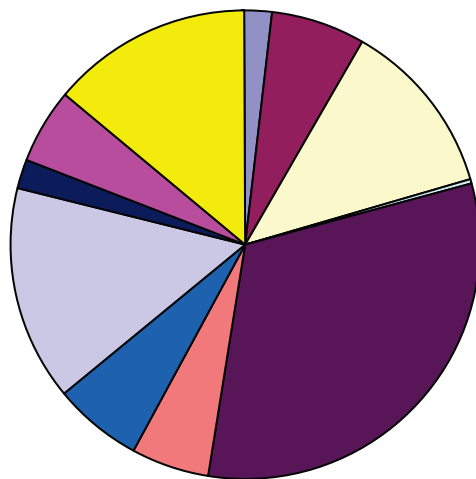
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Juny	1.111	1060	51	50 (98,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	22	20	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	71	69	2	2 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	135	123	12	12 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	5	5	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	351	344	7	7 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	58	54	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	67	59	8	8 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	167	161	6	6 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	21	19	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	60	58	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	154	148	6	5 (83,3%)
Total d'Enviaments	1.111	1060	51	50 (98,0%)

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	9	9	0	0 (-)
HISENDA	12	10	2	2 (100,0%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	44	44	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	22	20	2	2 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	6	1	1 (100,0%)
HABITATGE	7	4	3	3 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	82	81	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	39	32	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	5	5	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
BENESTAR ANIMAL	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	46	46	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	147	144	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	140	137	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	14	14	0	0 (-)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	21	21	0	0 (-)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	16	14	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	10	9	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	12	10	2	2 (100,0%)



ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	21	16	5	5 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	29	29	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	38	36	2	2 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	129	125	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	21	19	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	46	44	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	11	11	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	3	3	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	153	147	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	3	3	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA	5	5	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	5	5	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	22	20	2	2 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				



COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	2	2	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	44	44	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	18	16	2	2 (100,0%)
REGIDORIA SERV. SOCIALS, HABITATGE, PATRIMO	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	71	69	2	2 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	6	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
VIVENDA	7	4	3	3 (100,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	82	81	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	12	8	4	4 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	20	17	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	135	123	12	12 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	5	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
BENESTAR ANIMAL				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				



CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	46	46	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	147	144	3	3 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	113	111	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	24	23	1	1 (100,0%)
REG.DEVESA-ALBUF.,RESID.URB,NETEJA,JARD.SO	3	3	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	14	14	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	351	344	7	7 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	12	12	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	9	9	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	16	14	2	2 (100,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	58	54	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	8	8	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	2	2	2 (100,0%)

**ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES**

PERSONAL	15	11	4	4 (100,0%)
REGIDORIA DE PERSONAL	5	5	0	0 (-)
SALUT LABORAL I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORA	1	0	1	1 (100,0%)

PATRIMONI MUNICIPAL

PATRIMONI	3	2	1	1 (100,0%)
-----------------	---	---	---	------------

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	29	29	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	67	59	8	8 (100,0%)

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS	23	21	2	2 (100,0%)
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
REGIDORIA ESPAI PÚBLIC	1	1	0	0 (-)

MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR

MOBILITAT SOSTENIBLE	128	124	4	4 (100,0%)
REGIDORIA DE MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAEST	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	167	161	6	6 (100,0%)

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

AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	16	14	2	2 (100,0%)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	21	19	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	1	1	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	45	43	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ	10	10	0	0 (-)
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	1	1	0	0 (-)



TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	60	58	2	2 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	153	147	6	5 (83,3%)
---------------------	-----	-----	---	-----------

PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS

BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERGÈ	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	154	148	6	5 (83,3%)
-----------------	-----	-----	---	-----------

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	0	2	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	0
VIVENDA	3	0	0	0	0
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	3	1	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	1	1	1	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	3	0	0	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	0	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIO	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ACCIÓ CULTURAL	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					



OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	0	0	0	0
PERSONAL	2	2	0	0	0
SALUT LABORAL I PREVENCIÓ DE RISCOS LAB	1	0	0	0	0
PATRIMONI	0	1	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	1	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	1	3	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	1	0	1	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	4	0	0	1
Total d'Enviaments	25	17	8	0	1

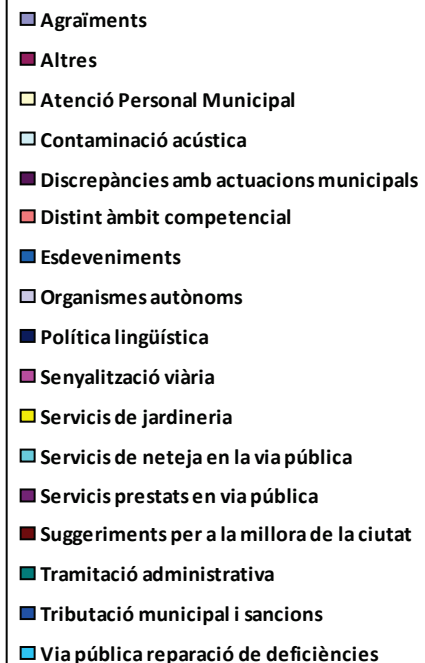
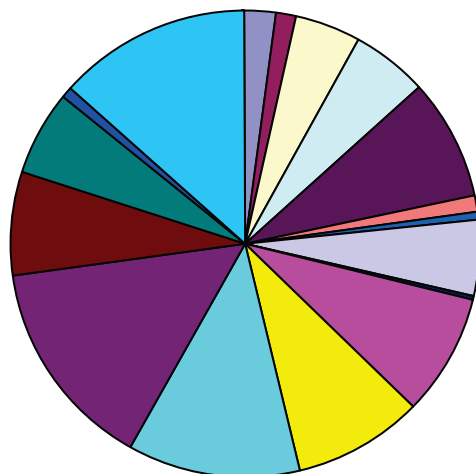
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	24	32	-25,00%
Altres	17	37	-54,05%
Atenció Personal Municipal	46	65	-29,23%
Contaminació acústica	59	110	-46,36%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	92	117	-21,37%
Distint àmbit competencial	12	16	-25,00%
Esdeveniments	5	15	-66,67%
Organismes autònoms	58	60	-3,33%
Política lingüística	4	2	100,00%
Senyalització viària	89	102	-12,75%
Servicis de jardineria	97	170	-42,94%
Servicis de neteja en la via pública	132	277	-52,35%
Servicis prestats en via pública	161	245	-34,29%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	78	84	-7,14%
Tramitació administrativa	66	25	164,00%
Tributació municipal i sancions	8	21	-61,90%
Via pública reparació de deficiències	146	174	-16,09%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Personal municipal	9

Altres

Altres	8
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	9

Atenció Personal Municipal

Altres	2
Atenció personal de Servicis Socials	3
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	2
Informació i Registre	3
Padró	35

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	28
Aire condicionat particulars	2
Botellot	3
Casals fallers	8
Entre particulars veïnals	4
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	5
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	2

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	52



Disconformitat amb projectes urbanístics	6
Horaris atenció al públic	1
Museus incidències	1
Obres municipals	9
Obres no municipals	5
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	6
Servicis Socials	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	1

Organismes autònoms

AUMSA	1
EMIVASA	1
EMT-incidències	13
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Fundació Esportiva Municipal	13
Junta Central Fallera	9
Marina Reial	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singlars i Escola municip	18

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	15
Carril bici	13



Estacions Valenbisi	1
Semàfors	10
Senyalització horitzontal	24
Senyalització vertical	18
Zona blava	5
Zona taronja	3

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	65
Poda d'arbres	32

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	1
Contenidors canvi ubicació	29
Contenidors deficient estat	9
Deficient neteja en la via pública	41
Excrements animals domèstics	4
Reciclatge de residus	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	21
Suggeriments per a la neteja en la via pública	20
Vehicles abandonats	6

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	4
Gorretes	2
Indigents	10
Major actuació per part de Policia Local	95
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	39
Platges incidències	8

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	14
Ciclistes molèsties	2
Demanda de parcs i jardins	5



Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	1
Pàgina web	2
Seu electrònica	2
Suggeriments concerts teatres falles etc	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	16
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	25
Suggeriments sobre denominació de carrers	6

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	28
Tardança en resolució d'expedients	38

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Multes	3
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	38
Clot en calçada	51
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	19
Enllumenat	25
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	12



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	55	149	-63,09%
02. L'Eixample	41	75	-45,33%
03. Extramurs	54	96	-43,75%
04. Campanar	50	48	4,17%
05. La Saïdia	45	51	-11,76%
06. El Pla del Real	51	70	-27,14%
07. L'Olivereta	41	80	-48,75%
08. Patraix	60	98	-38,78%
09. Jesús	58	80	-27,50%
10. Quatre Carreres	92	102	-9,80%
11. Poblat Marítims	88	102	-13,73%
12. Camins al Grau	45	110	-59,09%
13. Algirós	35	62	-43,55%
14. Benimaclet	25	45	-44,44%
15. Rascanya	33	45	-26,67%
16. Benicalap	52	59	-11,86%
17. Pobles del Nord	8	9	-11,11%
18. Pobles de l'Oest	22	15	46,67%
19. Pobles del Sud	43	46	-6,52%
En Dependències Municipals	97	51	90,20%
No hi consta districte	99	159	-37,74%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	10
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	9
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	25
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	10
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	14
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	27
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	8
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	33
6.3. Jaume Roig	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.2. Soternes	7
7.3. Tres Forques	13



7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	33
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	14
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	17
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	6
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	9
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	52
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	8
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	32
11.3. La Malva-rosa	17
11.4. Beteró	12
11.5. Natzaret	12
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	17
12.2. Albors	10



12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	11
13.3. L'Amistat	9
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	17
14.2. Camí de Vera	8
15. Rascanya	
15.1. Orriols	18
15.2. Torrefiel	11
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	51
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.2. Poble Nou	1
17.6. Massarrojos	4
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3



19.3. Pinedo	11
19.4. El Saler	5
19.6. El Perellonet	11
19.7. La Torre	11
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	97
No hi consta districte	
No hi consta barri	99