



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 D'AGOST DE 2023



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



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

Període de l'1 al 31 d'agost 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'esta.
- 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 d'agost de 2023**, s'han rebut un total de **885 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/8/2022 a 31/8/2022).

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 major descens s'aprecia en el nombre de suggeriments que baixa un 33%.

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 este 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 este canal poden entrar suggeriments.



Comparativa amb l'exercici anterior (1/8/2022 a 31/8/2022).

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. El principal descens es produeix a través de la web, d'acord amb el descens en el nombre de suggeriments comentat en el punt anterior.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

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

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

Mostra el total dels enviaments a els serveis durant el mes d'agost, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'han realitzat 882 trasllats i 43 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'eixos 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):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **209 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 120 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 77 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 9, la Delegació de Comerç i Mercats 2 la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **204 trasllats**, i dins d'ella, les Delegacions que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida que ha rebut 167 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 35 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 2.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs Jardins i Espais Naturals** amb **152 trasllats**, sent 137 de la Delegació de Parcs i Jardins, 13 de la Delegació de Platges i 3 de la Delegació de Devesa Albufera.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme i Llicències** amb **123 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 82 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 32, La delegació de Planificació i Gestió Urbana 6 i la de Delegació d'Habitatge 3 trasllats.

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

L'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **17 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 10, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 3, La Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 2 i la Delegació d'Habitatge altres 2 peticions.

L'Àrea **de Benestar i Drets Socials** amb **6 peticions d'informe**, sent tots ells de la Delegació de Serveis Socials.

L'Àrea **d'Hisenda i Participació**, amb **5 peticions d'informe**, sent 3 de la Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania i 2 de la Delegació d'Hisenda i Pressupostos.

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

Tots els Serveis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades.

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

Assessorament Urbanístic i Programa. / Gestió De Centre Històric / Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire (Contaminació Acústica) / Jardineria Sostenible / Personal / Participació Ciutadana I Govern Obert.



8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta 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 (159)**
- **Serveis Prestats en via pública (156)**
- **Via pública reparació de deficiències (125)**
- **Serveis de jardineria (109)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (64)**
- **Senyalització viària (58)**
- **Contaminació Acústica (41)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (38)**

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En esta 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 (91).**
- **Parcs i Jardins deficiències (85).**
- **Deficient neteja en la via pública (60).**
- **Sot en calçada (55).**
- **Platges (36).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (33).**
- **Clavegueram (28).**
- **Contenidors canvie d'ubicació (26).**
- **Poda d'arbres (24).**
- **Tardança en resolució d'expedients (22).**
- **Enllumenat (21).**



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:

- **Poblats Marítims amb 99 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 86 peticions.**
- **Campanar amb 65 peticions.**
- **Patraix amb 53 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 49 peticions.**
- **Pobles del Sud amb 32 peticions.**
- **Extramurs amb 42 peticions.**
- **La Saïdia amb 34 peticions**
- **Benimaclet amb 34 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 georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

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

- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 36 peticions**
- **Sant Pau (Campanar) amb 35 peticions**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 32 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 25 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamellar (Poblats Marítims) amb 24 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 23 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 22 peticions.**
- **Safranar (Patraix) amb 21 peticions.**
- **Natzaret (Poblats Marítims) amb 20 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	1.066
Març	1.218
Abril	1.153
Maig	1.527
Juny	1.095
Juliol	1.203
Agost	885

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 1/8/2023 a 31/8/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Agosto

Registradas por:

APP	978
WEB	2497

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	203
Ser. Jardineria - Res.APP	112
Ser. Jardineria - Desde Web	104
Ser. Jardineria - Res.Web	64
Ser. Movilidad - Desde APP	56
Ser. Movilidad - Res.APP	18
Ser. Movilidad - Desde Web	23
Ser. Movilidad - Res.Web	8
Ser. Sanidad - Desde APP	61
Ser. Sanidad - Res.APP	57
Ser. Sanidad - Desde Web	40
Ser. Sanidad - Res.Web	36
Ser. Alumbrado - Desde APP	102
Ser. Alumbrado - Res.APP	92
Ser. Alumbrado - Desde Web	47
Ser. Alumbrado - Res.Web	41
Ser. Limpieza - Desde APP	339
Ser. Limpieza - Res.APP	229
Ser. Limpieza - Desde Web	2269
Ser. Limpieza - Res.Web	1631
Por email - Desde APP	216
Por email - Desde Web	14
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	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	2129
Recogida de enseres - Res.Web	1530

Total	3475
Resueltas	2288

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/08/2023 al 31/08/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	93	93	0,00%
Suggeriment	761	1.135	-32,95%
Síndic	29	51	-43,14%
Defensor	1	7	-85,71%
Altres	1	6	-83,33%
Total:	885	1.292	-31,5%

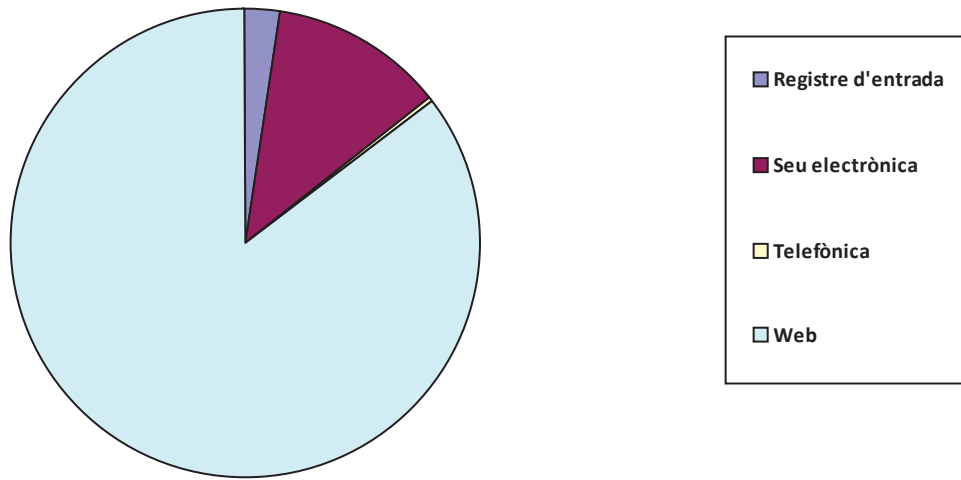
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	15	16	-6,25%
Recomanació/Suggeriment	5	7	-28,57%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	9	28	-67,86%
Defensor			
Inici	0	3	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	4	-75,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	21	18	16,67%
Seu electrònica	108	142	-23,94%
Telefònica	1	8	-87,50%
Web	755	1.124	-32,83%
Total:	885	1.292	-31,5%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Agost 885

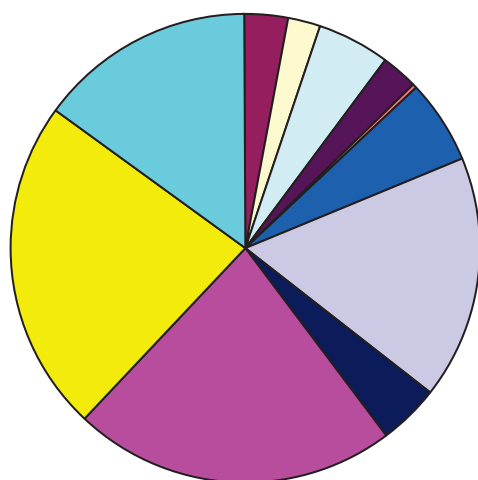
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Agost	925	882	43	43 (100,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	26	20	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	21	17	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	46	44	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	25	20	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	54	53	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	154	152	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	39	38	1	1 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	207	204	3	3 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	211	209	2	2 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	140	123	17	17 (100,0%)
Total d'Enviaments	925	882	43	43 (100,0%)

Distribució per Àrees



■	ALCALDIA
■	BENESTAR SOCIAL
■	CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
■	FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
■	HISENDA I PARTICIPACIÓ
■	OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
■	ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
■	PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
■	PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS
■	RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA
■	SEGURETAT I MOBILITAT
■	URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				

SERVICIS SOCIALS	26	20	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	21	17	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	41	40	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	7	5	2	2 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	4	4	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	14	11	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	54	53	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	3	3	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	137	136	1	1 (100,0%)
PLATGES	14	13	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	28	28	0	0 (-)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	35	35	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	170	167	3	3 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	9	9	0	0 (-)
MOBILITAT	77	77	0	0 (-)

POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	121	120	1	1 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	84	82	2	2 (100,0%)
HABITATGE	5	3	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	42	32	10	10 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	9	6	3	3 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
PROJECTES EUROPEUS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	25	19	6	6 (100,0%)
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	26	20	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	9	5	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	21	17	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	41	40	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	46	44	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				

HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ	4	4	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	3	0	3	3 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	11	11	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	20	5	5 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	9	9	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	1	0	0 (-)
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	15	14	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	26	26	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	54	53	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	3	3	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA SOSTENIBLE	137	136	1	1 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	14	13	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	154	152	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)

PATRIMONI				
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
PERSONAL	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	28	28	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	38	1	1 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	35	35	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	170	167	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	207	204	3	3 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I ABASTIMENT	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT SOSTENIBLE	77	77	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	121	120	1	1 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERGÈ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	211	209	2	2 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	77	75	2	2 (100,0%)
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	5	3	2	2 (100,0%)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS

ACTIVITATS 29 21 8 8 (100,0%)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ 13 11 2 2 (100,0%)

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA

ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ .. 1 0 1 1 (100,0%)

GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC 2 0 2 2 (100,0%)

GESTIÓ URBANÍSTICA 1 1 0 0 (-)

PLANEJAMENT 2 2 0 0 (-)

PROJECTES URBANS 3 3 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 140 123 17 17 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	3	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	1	2	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
CULTURA FESTIVA	0	0	1	0	0
SANITAT I CONSUM	0	0	1	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	1	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	3	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	1	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
PERSONAL	1	0	0	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	0	2	0	0

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I ABASTIMENT	0	0	1	0	0
POLICIA LOCAL	0	0	1	0	0

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

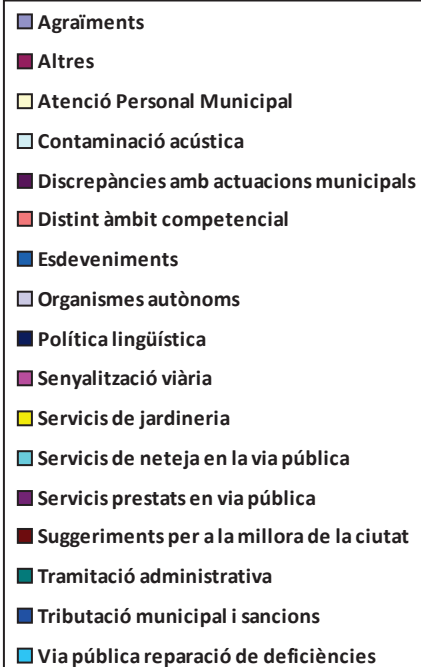
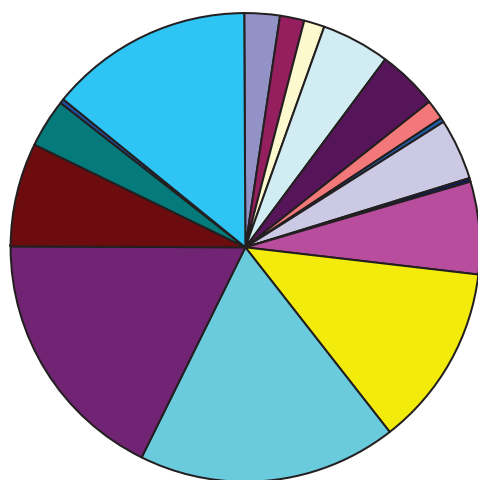
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	0	2	0	0	0
HABITATGE	1	1	0	0	0
ACTIVITATS	3	3	2	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	1	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	0	0	0	0
Total d'Enviaments	20	12	11	0	0

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

8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	21	34	-38,24%
Altres	15	62	-75,81%
Atenció Personal Municipal	14	27	-48,15%
Contaminació acústica	41	69	-40,58%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	38	70	-45,71%
Distint àmbit competencial	12	16	-25,00%
Esdeveniments	2	1	100,00%
Organismes autònoms	37	55	-32,73%
Política lingüística	1	4	-75,00%
Senyalització viària	58	69	-15,94%
Servicis de jardineria	109	194	-43,81%
Servicis de neteja en la via pública	159	245	-35,10%
Servicis prestats en via pública	156	176	-11,36%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	64	80	-20,00%
Tramitació administrativa	29	36	-19,44%
Tributació municipal i sancions	4	2	100,00%
Via pública reparació de deficiències	125	152	-17,76%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	13
Personal municipal	8

Altres

Altres	9
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	6

Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	4
Informació i Registre	2
Museus	1
Padró	4

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	16
Aire condicionat particulars	2
Avions	1
Botellot	2
Entre particulars veïnals	4
Molèsties servicis de neteja	10
Obres privades	2
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	3

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	16
Disconformitat amb projectes urbanístics	2

Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	4
Obres no municipals	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Servicis Socials	1
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	11
Civil o penal	1
<u>Esdeveniments</u>	
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	1
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	8
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Fundació Esportiva Municipal	10
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	18
<u>Política lingüística</u>	
Valencià	1
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	16
Carril bici	11
Semàfors	6
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	5
Zona blava	5
Zona taronja	1
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	85
Poda d'arbres	24
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	

Arreplegada d'objectes en la via pública	9
Contenidors canvi ubicació	26
Contenidors deficient estat	14
Deficient neteja en la via pública	60
Excrements animals domèstics	5
Reciclatge de residus	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	14
Suggeriments per a la neteja en la via pública	19
Vehicles abandonats	11

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	8
Gorretes	2
Indigents	10
Major actuació per part de Policia Local	91
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	36
Platges incidències	6
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	5
Ciclistes molèsties	2
Demanda de parcs i jardins	3
Desperfectes en patrimoni històric	1
Pàgina web	1
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	15
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	33
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	7
Tardança en resolució d'expedients	22

Tributació municipal i sancions

Multes	2
Tributs IBI	1
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	28
Clot en calçada	55
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	12
Enllumenat	21
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	7

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	49	63	-22,22%
02. L'Eixample	20	72	-72,22%
03. Extramurs	42	71	-40,85%
04. Campanar	65	50	30,00%
05. La Saïdia	34	54	-37,04%
06. El Pla del Real	22	52	-57,69%
07. L'Olivereta	30	75	-60,00%
08. Patraix	53	89	-40,45%
09. Jesús	29	56	-48,21%
10. Quatre Carreres	86	85	1,18%
11. Poblat Marítim	99	95	4,21%
12. Camins al Grau	31	47	-34,04%
13. Algirós	33	60	-45,00%
14. Benimaclet	34	25	36,00%
15. Rascanya	32	42	-23,81%
16. Benicalap	29	44	-34,09%
17. Pobles del Nord	6	8	-25,00%
18. Pobles de l'Oest	24	18	33,33%
19. Pobles del Sud	43	57	-24,56%
En Dependències Municipals	29	75	-61,33%
No hi consta districte	95	154	-38,31%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	1
1.3. El Carme	14

1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	12
2.2. El Pla del Remei	6
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	1
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	17
04. Campanar	
4.1. Campanar	19
4.2. Les Tendetes	11
4.4. Sant Pau	35
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	3
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	9
5.5. Sant Antoni	10
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	4
6.2. Mestalla	17
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	9
7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	15
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	2

08. Patraix

8.1. Patraix	22
8.2. Sant Isidre	7
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	3

09. Jesús

9.1. La Raiosa	11
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	5

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet	25
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	23
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	13

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	24
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	20

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	2
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	14

13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	2
13.4. La Bega Baixa	12
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	32
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	16
15.3. Sant Llorenç	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.5. Mauella	2
17.6. Massarrojos	2
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	5
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	7
19.3. Pinedo	4
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	2

19.6. El Perellonet	19
19.7. La Torre	6
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	29
No hi consta districte	
No hi consta barri	95