



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE DESEMBRE 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 de desembre 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 de desembre de 2023**, s'han rebut un total de **825 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/12/2022 a 31/12/2022).

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

2. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA.

Existixen 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 dirigix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requereixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.



Comparativa amb l'exercici anterior (1/12/2022 a 31/12/2022).

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

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de desembre de 2023 als quals es referix 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 desembre, 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 947 trasllats i 50 peticions d'informe.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servici 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 Suggestiments 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 Servici una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **284 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 149 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 120 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 9 i la Delegació de Comerç i Mercats 6 trasllats.



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **164 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 145 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 17 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **110 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 71 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 24, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 11 i la de Delegació d'Habitatge 4 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **96 trasllats**, sent 92 de la Delegació de Parcs i Jardins i 4 de la Delegació de Platges

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

L'Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics, amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 5, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 1, la de Patrimoni 1 i la Delegació de Control Administratiu, 1 petició.

Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 3, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 3 i Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 1 .

L'Àrea d'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 6, la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1.

El **Àrea d'Alcaldia** amb **6 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació d'Alcaldia, amb 6 peticions.

L'Àrea de Benestar Social, amb **6 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.



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:

- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 1 de 3 sol·licituds).
- Personal (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 4 de 5 sol·licituds).

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

- Sanitat i Consum
- EMT
- Central del Procediment Sancionador
- Responsabilitat Patrimonial
- Salut Laboral
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics
- Millora Climàtica
- Obres i Manteniment d'Infraestructures

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 referixen a:

- Serveis de neteja en via pública (128)
- Serveis Prestats en via pública (124)
- Via pública reparació de deficiències (107)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (77)
- Senyalització viària (70)
- Serveis de jardineria (65)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (57)



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 (70).
- Deficient neteja en la via pública (49).
- Parcs i Jardins deficiències (45).
- Enllumenat (38).
- Sot en calçada (37).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (33).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (31).
- Tardança en resolució d'expedients (30).

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:

- Poblat Marítims amb 67 peticions.
- Extramurs amb 66 peticions.
- Quatre Carreres amb 61 peticions.
- Ciutat Vella amb 55 peticions.
- Campanar amb 43 peticions.
- La Saïdia amb 42 peticions.
- Camins al Grau amb 41 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 32 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 30 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 29 peticions.
- La Roqueta (Extramurs) amb 26 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	1.147
Febrer	1.065
Març	1.218
Abril	1.157
Maig	1.527
Juny	1.095
Juliol	1.203
Agost	886
Setembre	1.363
Octubre	1.449
Novembre	1.146
Desembre	825

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 1/12/2023 a 31/12/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Diciembre

Registradas por:

APP	1027
WEB	2020

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	138
Ser. Jardineria - Res.APP	79
Ser. Jardineria - Desde Web	56
Ser. Jardineria - Res.Web	35
Ser. Movilidad - Desde APP	70
Ser. Movilidad - Res.APP	36
Ser. Movilidad - Desde Web	18
Ser. Movilidad - Res.Web	5
Ser. Sanidad - Desde APP	26
Ser. Sanidad - Res.APP	25
Ser. Sanidad - Desde Web	9
Ser. Sanidad - Res.Web	9
Ser. Alumbrado - Desde APP	121
Ser. Alumbrado - Res.APP	86
Ser. Alumbrado - Desde Web	62
Ser. Alumbrado - Res.Web	37
Ser. Limpieza - Desde APP	405
Ser. Limpieza - Res.APP	273
Ser. Limpieza - Desde Web	1863
Ser. Limpieza - Res.Web	1284
Por email - Desde APP	265
Por email - Desde Web	12
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	1753
Recogida de enseres - Res.Web	1202

Total	3047
Resueltas	1869

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/12/2023 al 31/12/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	141	185	-23,78%
Suggeriment	644	728	-11,54%
Síndic	34	38	-10,53%
Defensor	6	7	-14,29%
Altres	0	5	-100,00%
Total:	825	963	-14,3%

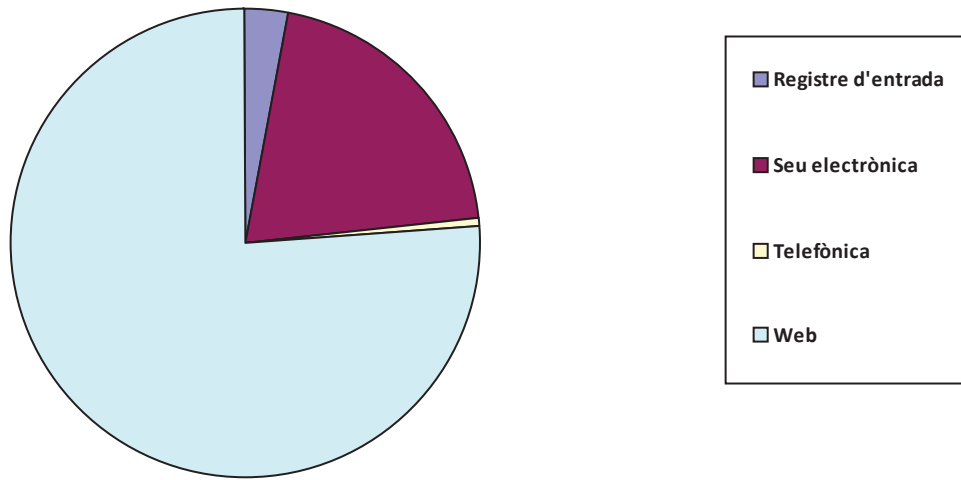
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	16	13	23,08%
Recomanació/Suggeriment	9	6	50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	9	19	-52,63%
Defensor			
Inici	2	3	-33,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	4	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	26	47	-44,68%
Seu electrònica	166	189	-12,17%
Telefònica	6	11	-45,45%
Web	627	716	-12,43%
Total:	825	963	-14,3%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Desembre 825

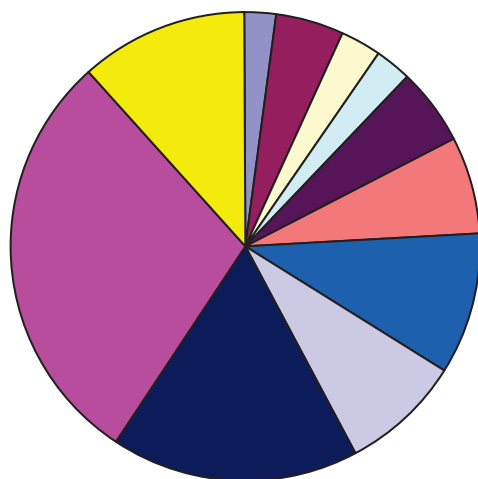
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Desembre	997	947	50	45 (90,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	21	15	6	6 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	47	41	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	28	24	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	27	26	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	52	48	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	66	65	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	97	96	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	82	74	8	7 (87,5%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	171	164	7	5 (71,4%)
SEGURETAT I MOBILITAT	289	284	5	4 (80,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	117	110	7	6 (85,7%)
Total d'Enviaments	997	947	50	45 (90,0%)

Distribució per Àrees



■	ALCALDIA
■	BENESTAR SOCIAL
■	CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
■	FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
■	HISENDA I PARTICIPACIÓ
■	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	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	18	12	6	6 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	2	2	0	0 (-)

TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	47	41	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	18	14	4	4 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS	7	7	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	2	2	0	0 (-)
MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	24	23	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	16	14	2	2 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	9	8	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	27	26	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	66	65	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
PARCS I JARDINS	93	92	1	1 (100,0%)
PLATGES	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	13	8	5	4 (80,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	58	57	1	1 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	20	17	3	3 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	2	1	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	148	145	3	1 (33,3%)

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I MERCATS	6	6	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	9	9	0	0 (-)
MOBILITAT	121	120	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	153	149	4	3 (75,0%)

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	72	71	1	1 (100,0%)
HABITATGE	4	4	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	30	24	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	11	11	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	16	11	5	5 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	0	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
INNOVACIÓ	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	21	15	6	6 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	47	41	6	6 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	47	41	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	13	9	4	4 (100,0%)

RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	7	7	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	28	24	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	2	2	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	24	23	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	27	26	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	8	8	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	4	2	2	2 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	7	1	1 (100,0%)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	22	22	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	52	48	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	24	23	1	1 (100,0%)
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	27	27	0	0 (-)

	Subtotal d'Àrea	66	65	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS					
PARCS I JARDINS	93	92	1	1 (100,0%)
PLATGES					
PLATGES	4	4	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	97	96	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CONTRACTACIÓ					
CONTRACTACIÓ	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI					
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS					
PERSONAL	12	8	4	3 (75,0%)
SALUT LABORAL	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS					
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	...	58	57	1	1 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	82	74	8	7 (87,5%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS					
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	20	17	3	3 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI					
MILLORA CLIMÀTICA	2	1	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	148	145	3	1 (33,3%)
	Subtotal d'Àrea	171	164	7	5 (71,4%)
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS					
COMERÇ I MERCATS	6	6	0	0 (-)

ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	121	120	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	153	149	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	289	284	5	4 (80,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	72	71	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	4	4	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	16	11	5	4 (80,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	14	13	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	3	3	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	117	110	7	6 (85,7%)

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					
ALCALDIA	0	5	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	0	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	2	2	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	3	1	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					

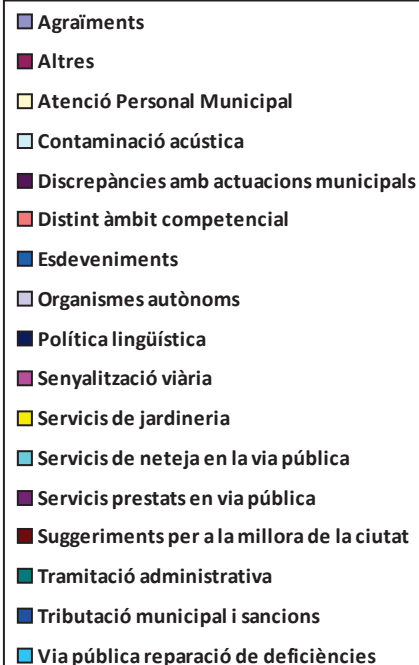
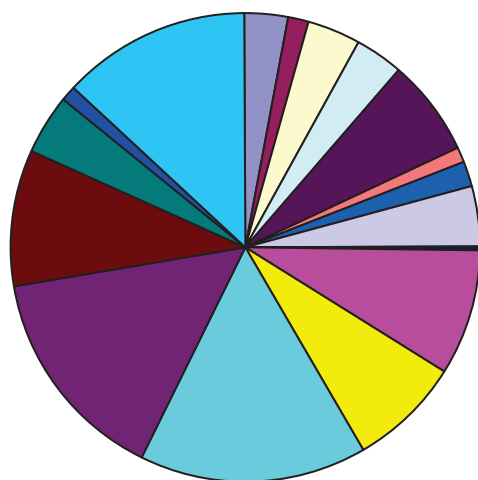
SANITAT I CONSUM	1	0	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
TRESORERIA	0	2	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	1	0	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	0	0	1	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	2	1	0	1	0
SALUT LABORAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	1	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	1	0	0	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	1	0	0	2
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	0	1	0	0	0
POLICIA LOCAL	1	1	1	0	1
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	1	0	3	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	0	1	0	0	0
Total d'Enviaments	18	18	9	1	4

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	26	21	23,81%
Altres	11	10	10,00%
Atenció Personal Municipal	29	57	-49,12%
Contaminació acústica	27	45	-40,00%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	57	78	-26,92%
Distint àmbit competencial	9	6	50,00%
Esdeveniments	12	8	50,00%
Organismes autònoms	35	56	-37,50%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Senyalització viària	70	89	-21,35%
Servicis de jardineria	65	80	-18,75%
Servicis de neteja en la via pública	128	99	29,29%
Servicis prestats en via pública	124	147	-15,65%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	77	65	18,46%
Tramitació administrativa	35	46	-23,91%
Tributació municipal i sancions	10	6	66,67%
Via pública reparació de deficiències	107	146	-26,71%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	23
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	2

Altres

Altres	6
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	5

Atenció Personal Municipal

Altres	6
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	3
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Informació i Registre	4
Museus	2
Padró	6

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	9
Aire condicionat particulars	4
Botellot	3
Entre particulars veïnals	3
Molèsties servicis de neteja	3
Per Obres municipals	3
Trànsit de vehicles	2

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Compliment d'ordenances	2
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	31
Disconformitat amb projectes urbanístics	5

Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	3
Obres no municipals	3
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	4
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	9
--	---

Esdeveniments

Carreres populars	7
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2

Organismes autònoms

EMT-incidències	15
Fundació Esportiva Municipal	4
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	15

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	16
Carril bici	8
Semàfors	10
Senyalització horitzontal	18
Senyalització vertical	10
Zona blava	3
Zona taronja	5

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	45
Poda d'arbres	20

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	7
Contenidors canvi ubicació	24
Contenidors deficient estat	9
Deficient neteja en la via pública	49
Excrements animals domèstics	12
Solars i edificis en deficient estat de neteja	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública	9
Vehicles abandonats	7

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	7
Gorretes	2
Indigents	20
Major actuació per part de Policia Local	70
Mesures contra excrements animals domèstics	4
Plagues	20
Platges incidències	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	6
Ciclistes molèsties	6
Demanda de parcs i jardins	8
Desperfectes en patrimoni històric	1
Seu electrònica	3
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	18
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	33

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	5
--------------------------------------	---

Tardança en resolució d'expedients	30
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	3
Multes	6
Tributs IBI	1
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	13
Clot en calçada	37
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	18
Enllumenat	38
Supressió de barreres arquitectòniques	1

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	55	49	12,24%
02. L'Eixample	36	67	-46,27%
03. Extramurs	66	80	-17,50%
04. Campanar	43	31	38,71%
05. La Saïdia	42	22	90,91%
06. El Pla del Real	29	44	-34,09%
07. L'Olivereta	22	35	-37,14%
08. Patraix	39	56	-30,36%
09. Jesús	20	44	-54,55%
10. Quatre Carreres	61	85	-28,24%
11. Poblat Marítims	67	46	45,65%
12. Camins al Grau	41	44	-6,82%
13. Algirós	30	57	-47,37%
14. Benimaclet	17	22	-22,73%
15. Rascanya	23	35	-34,29%
16. Benicalap	36	44	-18,18%
17. Pobles del Nord	1	5	-80,00%
18. Pobles de l'Oest	9	10	-10,00%
19. Pobles del Sud	4	16	-75,00%
En Dependències Municipals	64	104	-38,46%
No hi consta districte	120	67	79,10%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	7

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	12
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	20
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	3
3.2. La Roqueta	26
3.3. La Petxina	8
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	12
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	16
5.2. Morvedre	4
5.3. Trinitat	7
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	17
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	15
7.2. Soternes	2

7.3. Tres Forques	3
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	20
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	7
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	11
10.2. En Corts	17
10.3. Malilla	13
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	16
11.3. La Malva-rosa	32
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	14

12.3. La Creu del Grau	7
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	3
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	12
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	4
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	30
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	64
No hi consta districte	

