



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE JULIOL 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 juliol 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 juliol de 2023**, s'han rebut un total de **1.202 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/7/2022 a 31/7/2022).

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 número total disminueix lleugerament però sí que es produeix un augment significatiu 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 (1/7/2022 a 31/7/2022).

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 produït un augment en el nombre de queixes, es produeix un increment de les entrades per registre i per seu electrònica.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant el mes de juliol 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 a els servicis durant el mes de juliol, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'aquests.

S'han realitzat 1.116 trasllats i 50 sol·licituds d'informe. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

En el present informe es manté l'organització d'Àrees, Delegacions i Servicis de la legislatura anterior. La base de dades d'ACCES que s'utilitza per a elaborar el present informe obté la informació de dues fonts (el programa de suggeriments de la web i la informació que es grava manualment de les instàncies que es tramiten en la PIAE i que es reben a través del registre d'entrada), l'adaptació a qualsevol canvi ha de realitzar-se en el moment de gravar-se la informació i per mesos complets i fins que la nova organització no es fa efectiva no s'ha considerat convenient per les dificultats que comporten els canvis en el programa.

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 Servicis 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 Servicis 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 **488 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 194 trasllats, la Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat que ha rebut 136 trasllats, la Delegació d'Emergència Climàtica i Transició Energètica 84, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 47, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire 23, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera 2 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **135 trasllats**, sent 134 de la Delegació de Policia Local i 1 de la Delegació de Prevenció i Extinció d'incendis.

Igualment, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic** amb **114 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 84 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 30.

I l'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge** amb **109 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Manteniment d'Infraestructures ha rebut 75 trasllats, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 27, La delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura 5 i la d'habitatge 2 trasllats.

-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):

L'Àrea de **Desenvolupament i Renovació Urbana i Habitatge**, amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 7, i la Delegació de Gestió d'Obres d'Infraestructura 1 petició.

L'Àrea d'**Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica**, amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Qualitat Acústica i de l'Aire ha rebut 3, a Delegació de Jardineria Sostenible i renaturalització de la Ciutat ha rebut 3, la Delegació de Conservació d'Àrees Naturals i Devesa Albufera ha rebut 1 i la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 1 petició.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana**, amb **8 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Policia Local.

L'Àrea de **Benestar i Drets Socials** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'aquesta àrea, la Delegació de Serveis Socials amb 6 i la Delegació de Cooperació al Desenvolupament i Migració amb 1.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible i Espai Públic**, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació d'Espai Públic amb 6 peticions i la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures de Transport Públic ha rebut 1.

L'Àrea de **Gestió de Recursos**, amb **6 peticions d'informe**, de la Delegació de Control Administratiu 3, la Delegació d'Organització i Gestió de Persones 2 i la Delegació de Patrimoni Municipal 1.

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:

- OAM Parc i Jardins (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Activitats (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).

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

Oficina de la Delegació de Protecció de Dades / Gestió d'Emissions i Recaptació / Obres d'Infraestructures / Assessorament Urbanístic i Programa. / Delegació de Planificació i Gestió O. / Disciplina Urbanística / Planejament/ Platges, Qualitat Acústica i d'Aire (Contaminació Acústica) / Devesa-Albufera / Gestió Sostenible de Residus Urbans/ Jardineria Sostenible / Patrimoni Històric i Artístic / Oficina de Responsabilitat Patrimonial / Personal.

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 (211).**
- **Serveis Prestats en via pública (175).**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (165).**
- **Via pública reparació de deficiències (139).**
- **Serveis de jardineria (118).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (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

- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (126).**
- **Major actuació per part de la Policia Local (102).**
- **Deficient neteja en la via pública (101).**
- **Parcs i Jardins deficiències (83).**
- **Sot en calçada (57).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (47).**
- **Plagues (45).**
- **Poda d'arbres (35).**
- **Clavegueram (34).**



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 102 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 91 peticions.**
- **Extramurs amb 72 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 65 peticions.**
- **Patraix amb 56 peticions.**
- **La Saïdia amb 53 peticions.**
- **Camins al Grau amb 53 peticions.**
- **L'Olivereta amb 50 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:

- **Malilla (Quatre Carreres) amb 45 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 39 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyamelar (Poblats Marítims) amb 37 peticions.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 37 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 32 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 30 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	1.202

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 1/7/2023 a 31/7/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Julio

Registradas por:

APP	1.370
WEB	2.841

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	262
Ser. Jardineria - Res.APP	153
Ser. Jardineria - Desde Web	108
Ser. Jardineria - Res.Web	56
Ser. Movilidad - Desde APP	57
Ser. Movilidad - Res.APP	37
Ser. Movilidad - Desde Web	19
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	103
Ser. Sanidad - Res.APP	102
Ser. Sanidad - Desde Web	79
Ser. Sanidad - Res.Web	77
Ser. Alumbrado - Desde APP	102
Ser. Alumbrado - Res.APP	99
Ser. Alumbrado - Desde Web	29
Ser. Alumbrado - Res.Web	28
Ser. Limpieza - Desde APP	547
Ser. Limpieza - Res.APP	395
Ser. Limpieza - Desde Web	2.592
Ser. Limpieza - Res.Web	1.809
Por email - Desde APP	299
Por email - Desde Web	14
Teléfono 010 - Desde APP	-
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	2
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	2.425
Recogida de enseres - Res.Web	1.706
Total	4.211
Resueltas	2.768



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/07/2023 al 31/07/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	237	132	79,55%
Suggeriment	936	1.220	-23,28%
Síndic	23	38	-39,47%
Defensor	5	1	400,00%
Altres	1	12	-91,67%
Total:	1.202	1.403	-14,3%

Desglose Síndic/Defensor

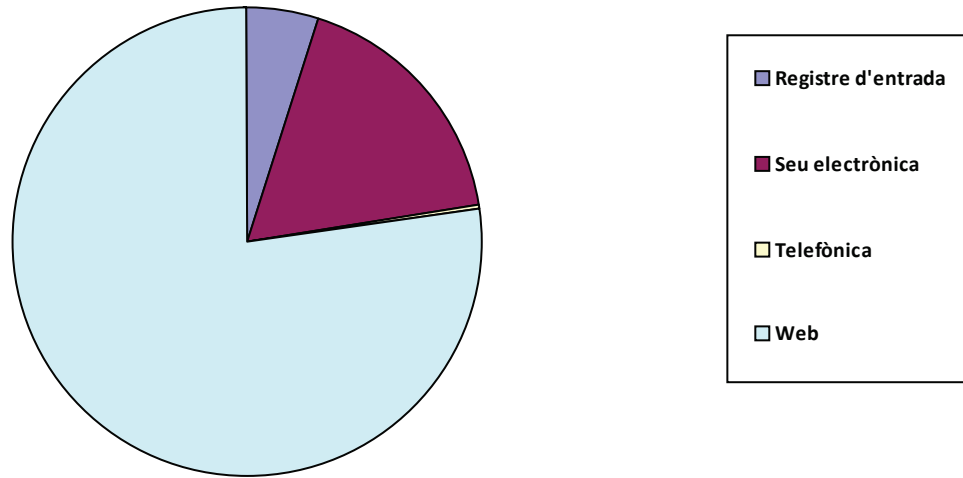
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	4	19	-78,95%
Recomanació/Suggeriment	7	11	-36,36%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	12	8	50,00%
Defensor			
Inici	2	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	1	200,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	59	20	195,00%
Seu electrònica	212	164	29,27%
Telefònica	2	1	100,00%
Web	929	1.218	-23,73%
Total:	1.202	1.403	-14,3%



Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del període per mesos

Juliol 1.202

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

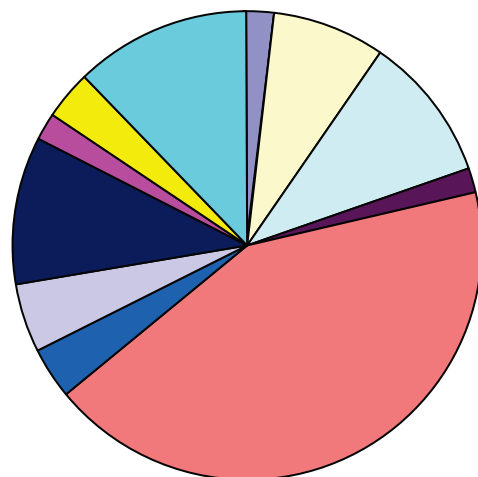
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Juliol	1.166	1116	50	48 (96,0%)



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	23	20	3	3 (100,0%)
ALTRES	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	88	81	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	117	109	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	20	20	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	496	488	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	41	38	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	56	50	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	121	114	7	6 (85,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	38	38	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA	143	135	8	8 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.166	1116	50	48 (96,0%)

Distribució per Àrees



■ ALCALDIA
■ ALTRES
■ BENESTAR I DRETS SOCIALS
■ DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
■ DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
■ ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
■ 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	11	10	1	1 (100,0%)
HISENDA	11	9	2	2 (100,0%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)
ALTRES				
ALTRES	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU	4	4	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	54	54	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	27	21	6	6 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	5	1	1 (100,0%)
HABITATGE	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	75	75	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	34	27	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	3	3	0	0 (-)
COMERÇ	13	13	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	3	3	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	47	47	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	3	2	1	1 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	84	84	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	195	194	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	139	136	3	2 (66,7%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	26	23	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	2	1	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA	10	10	0	0 (-)



EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	20	20	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	10	7	3	3 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	28	28	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	36	30	6	5 (83,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	85	84	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	26	26	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	11	11	0	0 (-)
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	142	134	8	8 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	2	2	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA	8	8	0	0 (-)
OFICINA DE LA DELEGACIÓ DE LA PROTECCIÓ DE D	1	0	1	1 (100,0%)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)



GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	23	20	3	3 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES				
ALTRES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	4	4	0	0 (-)
IGUALTAT I POLÍTIQUES DE GÈNERE I LGTBI				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
ADDICCIONS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	53	53	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	26	20	6	6 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	88	81	7	7 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	5	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
VIVENDA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	75	75	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	0	1	1 (100,0%)



DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	17	14	3	3 (100,0%)
PLANEJAMENT	3	2	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA ...	7	6	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	117	109	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	3	3	0	0 (-)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	13	13	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	3	3	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	20	20	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	47	47	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	3	2	1	1 (100,0%)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	84	84	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	195	194	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	118	116	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	21	20	1	0 (0,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	26	23	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	496	488	8	7 (87,5%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				



ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	2	1	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	19	19	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	2	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	41	38	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	7	5	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	28	28	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	50	6	6 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	22	16	6	5 (83,3%)
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	85	84	1	1 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	121	114	7	6 (85,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					
AUMSA	3	3	0	0 (-)	
EMIVASA	1	1	0	0 (-)	
EMT-Incidències	16	16	0	0 (-)	
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA					
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	26	26	0	0 (-)	
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL					
DESCENTRALITZACIÓ	10	10	0	0 (-)	
REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA	1	1	0	0 (-)	
SERVICI DE GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA					
GESTIÓ ECONÒMICA ADMINISTRATIVA	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	38	38	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL					
POLICIA LOCAL	142	134	8	8 (100,0%)	
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS					
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERGÈ	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	143	135	8	8 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
OFICINA DE LA DELEGACIÓ DE LA PROTECCIÓ	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	2	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGR	0	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	3	0	0	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					



OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	0	0	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	1	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
REGIDORIA DE PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBAN	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	0	0	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIO	0	0	0	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	3	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ACCIÓ CULTURAL	0	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	0	0	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	2	0	0	0	0
PATRIMONI	0	0	1	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	1	4	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	6	0	2	0	0
Total d'Enviaments	32	8	8	0	2

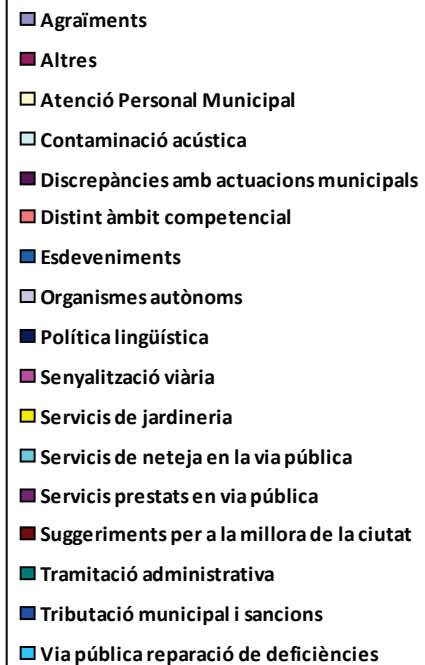
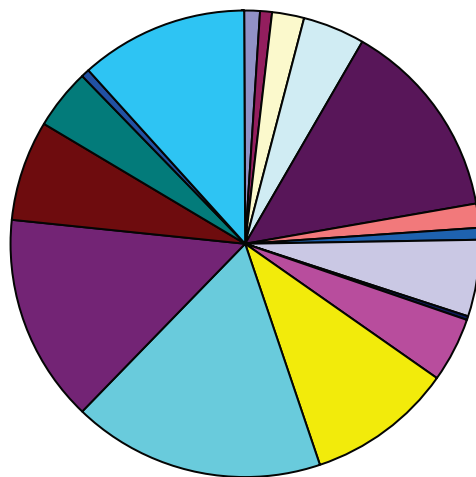
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	13	35	-62,86%
Altres	9	59	-84,75%
Atenció Personal Municipal	27	50	-46,00%
Contaminació acústica	52	76	-31,58%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	165	69	139,13%
Distint àmbit competencial	22	21	4,76%
Esdeveniments	8	6	33,33%
Organismes autònoms	63	74	-14,86%
Política lingüística	6	1	500,00%
Senyalització viària	53	86	-38,37%
Servicis de jardineria	118	158	-25,32%
Servicis de neteja en la via pública	211	260	-18,85%
Servicis prestats en via pública	175	227	-22,91%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	84	77	9,09%
Tramitació administrativa	50	37	35,14%
Tributació municipal i sancions	7	8	-12,50%
Via pública reparació de deficiències	139	159	-12,58%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	11
Personal municipal	2

Altres

Altres	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	8

Atenció Personal Municipal

Atenció personal de Servicis Socials	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	1
Gestió tributària	1
Informació i Registre	4
Padró	18

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	22
Aire condicionat particulars	5
Avions	1
Botellot	3
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	4
Molèsties servicis de neteja	7
Per Obres municipals	1
Trànsit de vehicles	7

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Compliment d'ordenances	3
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	126
Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Horaris atenció al públic	1
Museus incidències	2



Obres municipals	6
Obres no municipals	8
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	5
Subvencions o ajudes	1
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	18
Civil o penal	4

Esdeveniments

Carreres populars	1
Concerts	3
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	1

Organismes autònoms

AUMSA	4
Consell Agrari Municipal	2
EMT-incidències	14
Fundació Esportiva Municipal	18
Fundació Pacte per l'Ocupació	1
Junta Central Fallera	1
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	21
Universitat Popular	1

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	3

Senyalització viària



Bol·lards i portatestos	9
Carril bici	4
Semàfors	10
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	14
Zona blava	1
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	83
Poda d'arbres	35

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	11
Contenidors canvi ubicació	28
Contenidors deficient estat	19
Deficient neteja en la via pública	101
Excrements animals domèstics	8
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	20
Suggeriments per a la neteja en la via pública	12
Vehicles abandonats	10

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	4
Gorretes	5
Indigents	11
Major actuació per part de Policia Local	102
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	45
Platges incidències	5
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	6
-----------------------------	---



Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	2
Pàgina web	2
Seu electrònica	1
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	47

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	24
Tardança en resolució d'expedients	26

Tributació municipal i sancions

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

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	34
Clot en calçada	57
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	21
Enllumenat	21
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	4



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	65	91	-28,57%
02. L'Eixample	43	58	-25,86%
03. Extramurs	72	69	4,35%
04. Campanar	39	62	-37,10%
05. La Saïdia	53	78	-32,05%
06. El Pla del Real	39	57	-31,58%
07. L'Olivereta	50	68	-26,47%
08. Patraix	56	75	-25,33%
09. Jesús	43	75	-42,67%
10. Quatre Carreres	91	101	-9,90%
11. Poblat Marítims	102	119	-14,29%
12. Camins al Grau	53	56	-5,36%
13. Algirós	49	48	2,08%
14. Benimaclet	22	28	-21,43%
15. Rascanya	47	52	-9,62%
16. Benicalap	38	55	-30,91%
17. Pobles del Nord	11	7	57,14%
18. Pobles de l'Oest	22	18	22,22%
19. Pobles del Sud	47	55	-14,55%
En Dependències Municipals	81	71	14,08%
No hi consta districte	179	160	11,88%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	10
1.3. El Carne	20



1.4. El Pilar	6
1.5. El Mercat	4
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	30
2.2. El Pla del Remei	6
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	39
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	9
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	22
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	9
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	3
6.2. Mestalla	27
6.3. Jaume Roig	8
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	17
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	11
7.4. La Font Santa	8
7.5. La Llum	7
08. Patraix	
8.1. Patraix	24
8.2. Sant Isidre	10
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	5
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	12
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	45
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	15
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	37
11.3. La Malva-rosa	37
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	18



12.2. Albors	15
12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	13
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	9
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	19
15.3. Sant Llorenç	18
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.6. Massarrojos	7
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	19
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	9



19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	5
19.6. El Perellonet	16
19.7. La Torre	7
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	81
No hi consta districte	
No hi consta barri	179