



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE NOVEMBRE 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 30 de novembre 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'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 30 de novembre de 2023**, s'han rebut un total de **1.146 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/11/2022 a 30/11/2022).

La **Graella 1** recull 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 signatura.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.



Comparativa amb l'exercici anterior (1/11/2022 a 30/11/2022).

La **Graella 2** recull 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 novembre 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 novembre, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos.

S'han realitzat 1.067 trasllats i s'ha sol·licitat 63 informes. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les 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 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 Servici una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **286 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 158 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 118 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 7 i la Delegació de Comerç i Mercats 3 trasllats.



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **205 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 157 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 42, la Delegació de Cementeris i Servicis Funeraris 4 i la Delegació de Millora climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 2 trasllades.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **137 trasllats**, sent 131 de la Delegació de Parcs i Jardins i 6 de la Delegació de Platges.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **115 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 85 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 24, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 5 i la de Delegació d'Habitatge 1 trasllat.

-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 d'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **16 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 13, la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 2 i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 1 petició.

L'Àrea de Benestar Social, amb **10 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Servicis Socials.

El Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **10 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 7 peticions, la Delegació de Mobilitat ha rebut 2 i la Delegació d'Espai Públic 1.

L'Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 3, la Delegació de Servicis Centrals Tècnics ha rebut 2, la Delegació de Patrimoni ha rebut 2 peticions.

L'Àrea d'Hisenda i Participació, amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació d'Hisenda i Presuposats ha rebut 4, la Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania ha rebut 2 i la Delegació de Pedanies, Participació i Acció Veïnal ha rebut 1 petició.

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 6 de 7 sol·licituds).



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

- Patrimoni Històric i Artístic
- Festes i Tradicions
- Majors
- Tresoreria
- Parcs i Jardins
- Patrimoni
- Responsabilitat Patrimonial
- Gestió de Centre Històric.

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:

- Via pública reparació de deficiències (188)
- Servicis de neteja en via pública (171)
- Servicis Prestats en via pública (166)
- Servicis de jardineria (128)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (94)

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 (106).
- Parcs i Jardins deficiències (81).
- Deficient neteja en la via pública (74).
- Enllumenat (66).
- Sot en calçada (56).
- Poda d'arbres (47).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (38).
- Tardança en resolució d'expedients (35).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (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:

- Poblat Marítims amb 99 peticions.
- Quatre Carreres amb 91 peticions.
- Ciutat Vella amb 75 peticions.
- Extramurs amb 66 peticions.
- Campanar amb 65 peticions.
- La Saïdia amb 58 peticions.
- El Pla del Real amb 57 peticions.
- L'Eixample amb 56 peticions.
- Jesús amb 52 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:

- El Cabanyal-El Canyamellar (Poblat Marítims) amb 38 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 36 peticions.
- Mestalla (el Pla del Real) amb 36 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 30 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 29 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	1.150
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

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, 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 1/11/2023 a 30/11/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Noviembre

Registradas por:

APP	1.480
WEB	2.711

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	286
Ser. Jardineria - Res.APP	168
Ser. Jardineria - Desde Web	144
Ser. Jardineria - Res.Web	84
Ser. Movilidad - Desde APP	83
Ser. Movilidad - Res.APP	45
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	27
Ser. Sanidad - Res.APP	26
Ser. Sanidad - Desde Web	37
Ser. Sanidad - Res.Web	36
Ser. Alumbrado - Desde APP	188
Ser. Alumbrado - Res.APP	131
Ser. Alumbrado - Desde Web	81
Ser. Alumbrado - Res.Web	53
Ser. Limpieza - Desde APP	553
Ser. Limpieza - Res.APP	388
Ser. Limpieza - Desde Web	2.400
Ser. Limpieza - Res.Web	1.711
Por email - Desde APP	342
Por email - Desde Web	18
Teléfono 010 - Desde APP	1
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	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.213
Recogida de enseres - Res.Web	1.594

Total	4.191
Resueltas	2.654

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/11/2023 al 30/11/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	175	73	139,73%
Suggeriment	911	1.193	-23,64%
Síndic	48	55	-12,73%
Defensor	10	10	0,00%
Altres	2	0	-
Total:	1.146	1.331	-13,9%

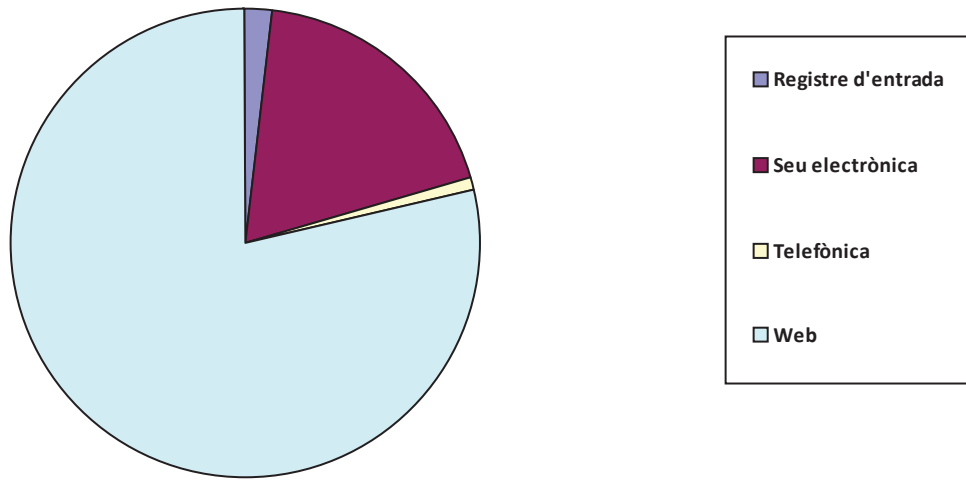
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	23	18	27,78%
Recomanació/Suggeriment	6	12	-50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	19	25	-24,00%
Defensor			
Inici	5	1	400,00%
Recomanació/Suggeriment	0	2	-100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	7	-28,57%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	22	10	120,00%
Seu electrònica	215	128	67,97%
Telefònica	7	29	-75,86%
Web	902	1.164	-22,51%
Total:	1.146	1.331	-13,9%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Novembre 1.146

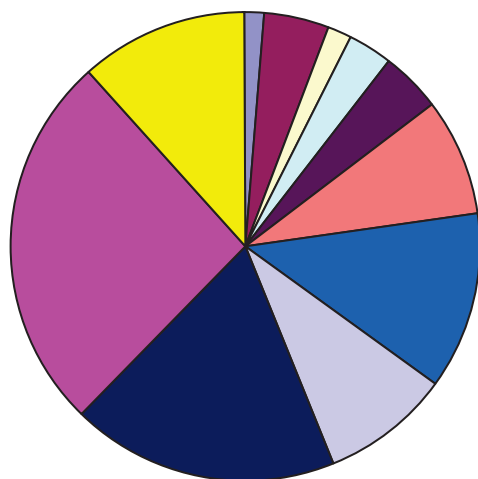
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Novembre	1.131	1067	63	62 (98,4%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	15	12	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	51	41	10	10 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	19	18	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	35	30	5	5 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	45	38	7	7 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	94	92	2	2 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	138	137	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	100	93	7	7 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	207	205	1	1 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	296	286	10	9 (90,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	131	115	16	16 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.131	1067	63	62 (98,4%)

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	10	7	3	3 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	4	4	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	50	40	10	10 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	14	13	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	4	3	1	1 (100,0%)
MAJORS	1	0	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	29	26	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	18	14	4	4 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	7	6	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	20	18	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	94	92	2	2 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
PARCS I JARDINS	132	131	1	1 (100,0%)
PLATGES	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI	7	5	2	2 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	8	5	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	81	79	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	4	4	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	42	42	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	2	2	0	0 (-)

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	159	157	1	1 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	3	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	8	7	1	1 (100,0%)
MOBILITAT	120	118	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	165	158	7	6 (85,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	87	85	2	2 (100,0%)
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	37	24	13	13 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	6	5	1	1 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	10	7	3	3 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	15	12	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	50	40	10	10 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	51	41	10	10 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)

EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	19	18	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	4	3	1	1 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	1	0	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	29	26	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	35	30	5	5 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	11	8	3	3 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	3	2	1	1 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	4	1	1 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	12	11	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	45	38	7	7 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT	22	22	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)

O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	27	26	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	3	1	1 (100,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	33	33	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	7	7	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	94	92	2	2 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	132	131	1	1 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	138	137	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	1	0	1	1 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
PERSONAL	8	5	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	81	79	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	100	93	7	7 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	4	4	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	42	42	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	159	157	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	207	205	1	1 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				

COMERÇ I MERCATS	3	3	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	8	7	1	1 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	120	118	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	165	158	7	6 (85,7%)
Subtotal d'Àrea	296	286	10	9 (90,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	3	3	0	0 (-)
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	1	1	0	0 (-)
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	83	81	2	2 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	18	11	7	7 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	18	12	6	6 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	131	115	16	16 (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					
ALCALDIA	2	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	8	1	1	0	0

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC 1 0 0 0 0

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS 1 0 0 0 0

MAJORS 1 0 0 0 0

SANITAT I CONSUM 2 1 0 0 0

HISENDA I PARTICIPACIÓ

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER 2 1 0 0 0

TRESORERIA 1 0 0 0 0

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD 0 1 0 0 0

REGISTRE I POBLACIÓ 0 0 1 0 0

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN 0 1 0 0 0

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL 0 0 1 0 0

O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA 0 1 0 0 0

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

PARCS I JARDINS 1 0 0 0 0

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

PATRIMONI 1 0 0 0 0

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL 1 0 0 0 0

PERSONAL 1 1 1 0 0

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI 1 0 1 0 0

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS 0 0 1 0 0

SEGURETAT I MOBILITAT

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ... 0 0 1 0 0

MOBILITAT 0 2 0 0 0

POLICIA LOCAL 3 1 2 0 1

URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA 1 0 1 0 0

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS 3 1 3 0 0

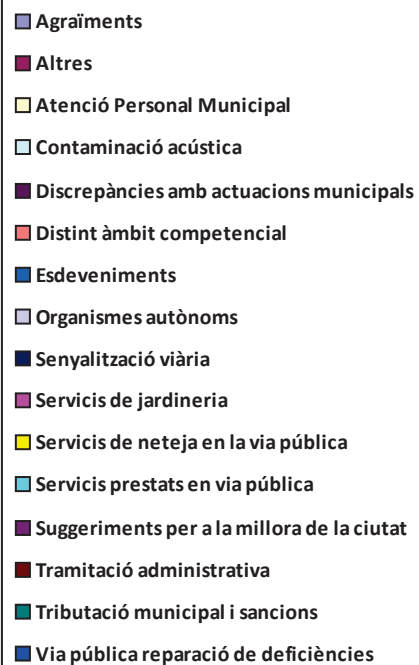
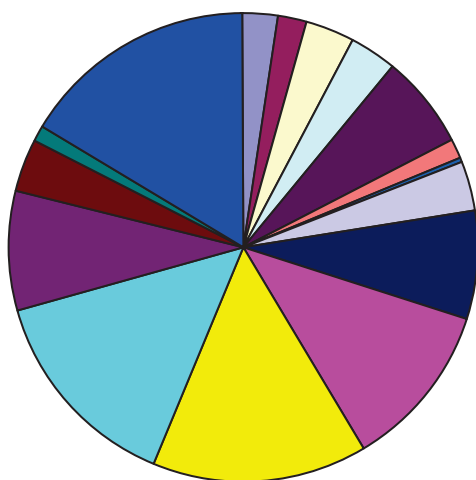
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	2	1	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	34	14	14	0	1

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	28	36	-22,22%
Altres	22	5	340,00%
Atenció Personal Municipal	38	80	-52,50%
Contaminació acústica	40	55	-27,27%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	73	79	-7,59%
Distint àmbit competencial	15	10	50,00%
Esdeveniments	3	8	-62,50%
Organismes autònoms	39	67	-41,79%
Política lingüística	0	1	-100,00%
Senyalització viària	87	114	-23,68%
Servicis de jardineria	128	128	0,00%
Servicis de neteja en la via pública	171	167	2,40%
Servicis prestats en via pública	166	177	-6,21%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	94	106	-11,32%
Tramitació administrativa	43	53	-18,87%
Tributació municipal i sancions	11	10	10,00%
Via pública reparació de deficiències	188	235	-20,00%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	24
Personal municipal	4

Altres

Altres	12
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	10

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	6
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Informació i Registre	7
Museus	1
Padró	7

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	27
Aire condicionat particulars	1
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	1
Obres privades	2
Per Obres municipals	2
Trànsit de vehicles	3

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Compliment d'ordenances	10
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	34

Disconformitat amb projectes urbanístics	6
Obres municipals	7
Obres no municipals	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	5
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	15
--	----

Esdeveniments

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

Organismes autònoms

EMT-incidències	11
Fundació Esportiva Municipal	8
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	19
Universitat Popular	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	23
Carril bici	13
Semàfors	18
Senyalització horitzontal	16
Senyalització vertical	17

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	81
Poda d'arbres	47

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	7
Contenidors canvi ubicació	28
Contenidors deficient estat	11
Deficient neteja en la via pública	74

Excrements animals domèstics	4
Reciclatge de residus	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja	20
Suggeriments per a la neteja en la via pública	15
Vehicles abandonats	9

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	5
Indigents	22
Major actuació per part de Policia Local	106
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	22
Platges incidències	3

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	10
Ciclistes molèsties	2
Demanda de parcs i jardins	4
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	3
Pàgina web	5
Seu electrònica	2
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	26
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	38

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	8
Tardança en resolució d'expedients	35

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Infraccions urbanístiques	1
Multes	6

Tributs IAE	1
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	30
Clot en calçada	56
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	23
Enllumenat	66
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	11

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	75	75	0,00%
02. L'Eixample	56	99	-43,43%
03. Extramurs	66	105	-37,14%
04. Campanar	65	46	41,30%
05. La Saïdia	58	38	52,63%
06. El Pla del Real	57	66	-13,64%
07. L'Olivereta	49	72	-31,94%
08. Patraix	43	58	-25,86%
09. Jesús	52	55	-5,45%
10. Quatre Carreres	91	131	-30,53%
11. Poblat Marítim	99	75	32,00%
12. Camins al Grau	45	68	-33,82%
13. Algirós	45	60	-25,00%
14. Benimaclet	24	34	-29,41%
15. Rascanya	33	34	-2,94%
16. Benicalap	29	38	-23,68%
17. Pobles del Nord	9	9	0,00%
18. Pobles de l'Oest	10	14	-28,57%
19. Pobles del Sud	23	25	-8,00%
20. Fora de València	1	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals	67	73	-8,22%
No hi consta districte	149	156	-4,49%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	11
1.2. La Xerea	11

1.3. El Carme	16
1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	36
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	30
04. Campanar	
4.1. Campanar	25
4.2. Les Tendetes	15
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	24
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	25
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	18
5.4. Tormos	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	36
6.3. Jaume Roig	3
6.4. Ciutat Universitària	11
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	29
7.2. Soternes	1

7.3. Tres Forques	12
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	13
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	19
9.5. Camí Real	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	18
10.2. En Corts	13
10.3. Malilla	20
10.4. Fonteta de Sant Lluís	12
10.5. Na Rovella	12
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	38
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	14
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	10
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	14
13.2. Ciutat Jardí	14
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2

19.3. Pinedo	3
19.4. El Saler	5
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	2
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	67
No hi consta districte	
No hi consta barri	149