



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 D'OCTUBRE 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'octubre 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.

Cada queixa o suggeriment pot donar lloc a més d'una petició depenent de les que esta continga, per exemple, si el ciutadà es queixa de falta de neteja i de falta d'il·luminació en una zona, es comptabilitzen com dues peticions.

En el període **de l'1 al 31 d'octubre de 2023**, s'han rebut un total de **1.446 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/10/2022 a 31/10/2022).

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.

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 (01/10/2022 a 31/10/2022).

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.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

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

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

Mostra el total dels enviaments als servicis durant el mes d'octubre, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos.

S'ha realitzat 1.590 trasllats a Servicis i 60 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 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.

El present informe s'ha realitzat conforme a la nova estructura del Govern municipal i comprén les noves Àrees i Delegacions en les quals s'organitza.



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 **417 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 243 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 139 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 22 i la Delegació de Comerç i Mercats 13 trasllats.

Igualment, L'**Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **324 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 285 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 36 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 31.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **245 trasllats**, sent 226 de la Delegació de Parcs i Jardins, 17 de la Delegació de Platges i 2 de la Delegació de Devesa Albufera.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **150 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 101 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 37, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 7 i la de Delegació d'Habitatge 5 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):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **13 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 8 peticions, la Delegació de Mobilitat ha rebut 3, la Delegació de Comerç i Mercats 1 i la Delegació d'Espai Públic 1.

L'**Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics**, amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 7 i la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 3 peticions

L'**Àrea de Benestar Social**, amb **7 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'**Àrea de Parcs i Jardins**, amb **7 peticions d'informe**, sent 6 de la Delegació de Parcs i Jardins, i 1 de la Delegació de Platges.

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 4, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 2 peticions i la Delegació d'Habitatge 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:

- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 0 de 3 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 2 de 8 sol·licituds).
- Mobilitat Sostenible (ha contestat 1 de 3 sol·licituds).
- Llicències Urbanístiques i Mant. d'Infraestr. (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- O.A. m. Fundació Esportiva Municipal (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Educació (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Contaminació Acústica (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Coordinació d'Obres Públiques i Manten. (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).

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

Secretària General / OAM Parcs i Jardins / Gestió Sostenible de Residus Urbans.

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 (272)**
- **Serveis Prestats en via pública (244)**
- **Serveis de jardineria (206)**
- **Via pública reparació de deficiències (166)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (112)**
- **Senyalització viària (80)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (71)**
- **Contaminació Acústica (65)**



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 (148).**
- **Parcs i Jardins deficiències (146).**
- **Deficient neteja en la via pública (144).**
- **Poda d'arbres (60).**
- **Sot en calçada (56).**
- **Plagues (50).**
- **Enllumenat (48).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (43).**
- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (40).**

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- Quatre Carreres amb 143 peticions.
- Patraix amb 106 peticions.
- Poblat Marítims amb 99 peticions.
- Campanar amb 88 peticions.
- Camins al Grau amb 86 peticions.
- Extramurs amb 80 peticions.
- La Saïdia amb 79 peticions.
- El Pla del Real amb 71 peticions.
- Ciutat Vella amb 69 peticions.
- L'Eixample amb 65 peticions.
- Jesús amb 63 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:

- Malilla (Quatre Carreres) amb 53 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 51 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 44 peticions.
- El Cabanyal-El Canyamellar (Poblats Marítims) amb 37 peticions.
- Safranar (Patraix) amb 37 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 36 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 33 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 32 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 31 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 31 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 31 peticions.

ANNEX

A més de les 11 Taules que inclou l'informe "Estadístiques de Peticions" s'informa que les peticions presentades en cadascun dels mesos naturals des de l'inici de l'any 2023 són:

Gener	1.146
Febrer	1.065
Març	1.218
Abril	1.153
Maig	1.527
Juny	1.095
Juliol	1.203
Agost	886
Setembre	1.363
Octubre	1.446

INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA

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 01/10/2023 a 31/10/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Fechas: 01/10/2023 - 31/10/2023

Octubre

Registradas por:	
APP	1.863
WEB	2.913

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	374
Ser. Jardineria - Res.APP	184
Ser. Jardineria - Desde Web	211
Ser. Jardineria - Res.Web	128
Ser. Movilidad - Desde APP	101
Ser. Movilidad - Res.APP	46
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	14
Ser. Sanidad - Desde APP	83
Ser. Sanidad - Res.APP	75
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	36
Ser. Alumbrado - Desde APP	219
Ser. Alumbrado - Res.APP	123
Ser. Alumbrado - Desde Web	105
Ser. Alumbrado - Res.Web	50
Ser. Limpieza - Desde APP	653
Ser. Limpieza - Res.APP	442
Ser. Limpieza - Desde Web	2.506
Ser. Limpieza - Res.Web	1.645
Por email - Desde APP	431
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	2
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	1
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.335
Recogida de enseres - Res.Web	1.526

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/10/2023 al 31/10/2023

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	220	120	83,33%
Suggeriment	1.188	1.423	-16,51%
Síndic	28	40	-30,00%
Defensor	8	3	166,67%
Altres	2	0	-
Total:	1.446	1.586	-8,8%

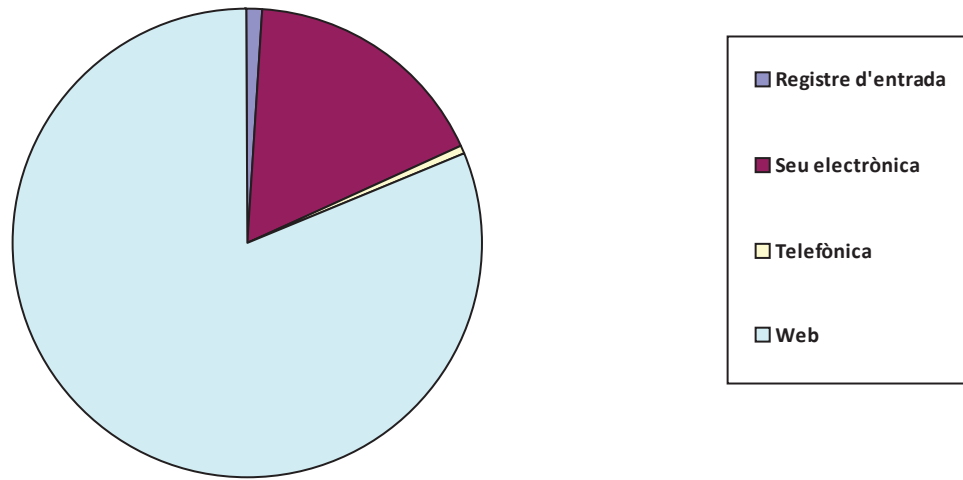
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	13	16	-18,75%
Recomanació/Suggeriment	7	11	-36,36%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	8	13	-38,46%
Defensor			
Inici	1	1	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	7	2	250,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	17	25	-32,00%
Seu electrònica	249	138	80,43%
Telefònica	7	17	-58,82%
Web	1.173	1.406	-16,57%
Total:	1.446	1.586	-8,8%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Octubre 1.446

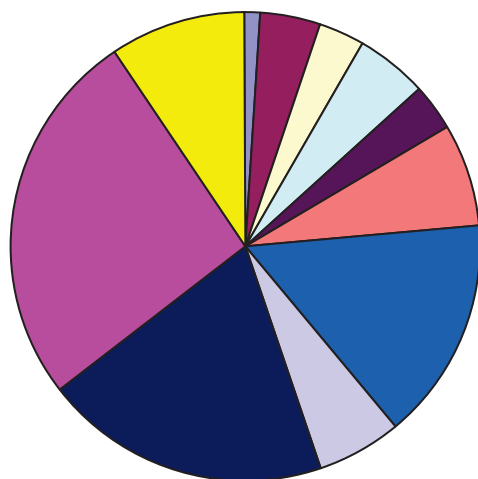
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Octubre	1.651	1590	60	44 (73,3%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	20	17	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	47	45	2	1 (50,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	85	85	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	56	51	5	5 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	114	109	5	4 (80,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	252	245	7	6 (85,7%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	95	85	10	7 (70,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	326	324	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	430	417	13	5 (38,5%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	157	150	7	5 (71,4%)
Total d'Enviaments	1.651	1590	60	44 (73,3%)

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	13	10	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	6	6	0	0 (-)

TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	39	38	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	2	1	0 (0,0%)
ESPORTS	5	5	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	12	12	0	0 (-)
MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	72	72	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	17	14	3	3 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	12	11	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	27	26	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	114	109	5	4 (80,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	232	226	6	6 (100,0%)
PLATGES	18	17	1	0 (0,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	25	18	7	7 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	63	60	3	0 (0,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	3	3	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	36	36	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	287	285	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				

COMERÇ I MERCATS	14	13	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	23	22	1	1 (100,0%)
MOBILITAT	142	139	3	1 (33,3%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	251	243	8	2 (25,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	103	101	2	1 (50,0%)
HABITATGE	6	5	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	41	37	4	3 (75,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	7	7	0	0 (-)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	9	8	1	1 (100,0%)
OFICINA DE LA DELEGACIÓ DE LA PROTECCIÓ DE D	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL	3	1	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	5	5	0	0 (-)
TURISME				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	20	17	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	69	62	7	7 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	13	13	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	11	10	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	11	11	0	0 (-)

EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	2	1	0 (0,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	47	45	2	1 (50,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
CULTURA FESTIVA	12	12	0	0 (-)
MAJORS				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	72	72	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	85	85	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	8	5	3	3 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ	11	10	1	1 (100,0%)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	2	1	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	24	24	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	51	5	5 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT-Incidències	25	24	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	38	35	3	2 (66,7%)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	6	6	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	43	42	1	1 (100,0%)

ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	114	109	5	4 (80,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA SOSTENIBLE	232	226	6	6 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	17	16	1	0 (0,0%)
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	252	245	7	6 (85,7%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
PERSONAL	25	18	7	7 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	63	60	3	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	95	85	10	7 (70,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	3	3	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	36	36	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	287	285	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	326	324	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I ABASTIMENT	14	13	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	23	22	1	1 (100,0%)

MOBILITAT				
MOBILITAT SOSTENIBLE	142	139	3	1 (33,3%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	251	243	8	2 (25,0%)
Subtotal d'Àrea	430	417	13	5 (38,5%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	100	99	1	0 (0,0%)
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	2	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	6	5	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
ACTIVITATS	24	22	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	17	15	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
PLANEJAMENT	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	157	150	7	5 (71,4%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

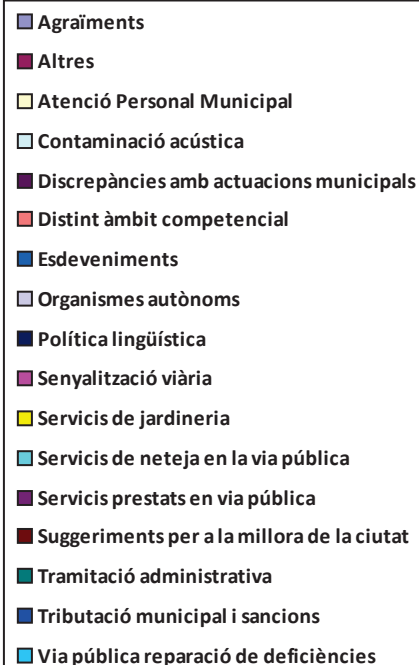
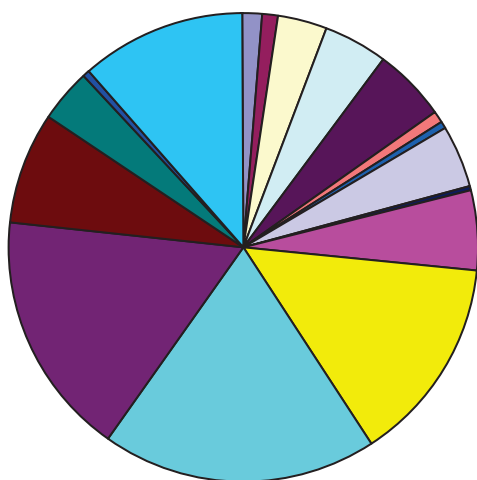
	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GABINET D'ALCALDIA	0	1	0	0	0
SECRETARIA GENERAL	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	3	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ	0	0	0	0	1
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	2	1	0	0	0

DESCENTRALITZACIÓ	0	1	0	0	0
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	0	0	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	1	0	0	1
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIO	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
JARDINERIA SOSTENIBLE	5	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	0	0	0	0	1
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
PERSONAL	2	4	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	0	3
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	2	0	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I ABASTIMENT	0	1	0	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	1	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	1	0	0	2
POLICIA LOCAL	0	1	1	1	5
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	0	0	0	1	0
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	0
HABITATGE	0	0	1	0	0
ACTIVITATS	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	1
Total d'Enviaments	19	20	5	2	14
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	19	24	-20,83%
Altres	16	7	128,57%
Atenció Personal Municipal	50	56	-10,71%
Contaminació acústica	65	87	-25,29%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	71	91	-21,98%
Distint àmbit competencial	13	14	-7,14%
Esdeveniments	9	13	-30,77%
Organismes autònoms	60	92	-34,78%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Senyalització viària	80	115	-30,43%
Servicis de jardineria	206	154	33,77%
Servicis de neteja en la via pública	272	237	14,77%
Servicis prestats en via pública	244	271	-9,96%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	112	154	-27,27%
Tramitació administrativa	53	57	-7,02%
Tributació municipal i sancions	7	9	-22,22%
Via pública reparació de deficiències	166	201	-17,41%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	13
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	5

Altres

Altres	7
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	8

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció en biblioteques	10
Atenció personal de Servicis Socials	8
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	7
Gestió tributària	1
Informació i Registre	11
Padró	8

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	22
Aire condicionat particulars	1
Avions	1
Botellot	3
Casals fallers	2
Entre particulars veïnals	11
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	1
Per Obres municipals	7
Taules i cadires	3

Trànsit de vehicles	6
<u>Discrepàncies amb actuacions municipals</u>	
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	40
Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Obres municipals	7
Obres no municipals	3
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	3
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	12
Civil o penal	1
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	4
Concerts	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	1
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	17
Fundació Esportiva Municipal	22
Junta Central Fallera	3
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	16
Universitat Popular	2
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	3
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	16
Carril bici	16
Estacions Valenbisi	1

Semàfors	9
Senyalització horitzontal	22
Senyalització vertical	13
Zona blava	1
Zona taronja	2

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	146
Poda d'arbres	60

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	12
Contenidors canvi ubicació	36
Contenidors deficient estat	16
Deficient neteja en la via pública	144
Excrements animals domèstics	11
Solars i edificis en deficient estat de neteja	13
Suggeriments per a la neteja en la via pública	27
Vehicles abandonats	13

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	8
Gorretes	2
Indigents	28
Major actuació per part de Policia Local	148
Mesures contra excrements animals domèstics	5
Plagues	50
Platges incidències	2
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	12
Ciclistes molèsties	6
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	1

Lavabos públics	2
Pàgina web	4
Seu electrònica	1
Suggeriments concerts teatres falles etc	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	31
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	43
Suggeriments sobre denominació de carrers	3

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	18
Tardança en resolució d'expedients	35

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	1
Tributs IBI	4
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	27
Clot en calçada	56
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	26
Enllumenat	48
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	8

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	69	100	-31,00%
02. L'Eixample	65	125	-48,00%
03. Extramurs	80	115	-30,43%
04. Campanar	88	69	27,54%
05. La Saïdia	79	48	64,58%
06. El Pla del Real	71	92	-22,83%
07. L'Olivereta	44	81	-45,68%
08. Patraix	106	75	41,33%
09. Jesús	63	69	-8,70%
10. Quatre Carreres	143	127	12,60%
11. Poblat Marítim	99	89	11,24%
12. Camins al Grau	86	84	2,38%
13. Algirós	45	71	-36,62%
14. Benimaclet	33	56	-41,07%
15. Rascanya	51	48	6,25%
16. Benicalap	39	66	-40,91%
17. Pobles del Nord	12	13	-7,69%
18. Pobles de l'Oest	24	23	4,35%
19. Pobles del Sud	24	26	-7,69%
20. Fora de València	2	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals	78	65	20,00%
No hi consta districte	145	144	,69%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	11
1.2. La Xerea	11

1.3. El Carme	12
1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	31
2.2. El Pla del Remei	15
2.3. Gran Via	19
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	9
3.2. La Roqueta	8
3.3. La Petxina	32
3.4. Arrancapins	31
04. Campanar	
4.1. Campanar	44
4.2. Les Tendetes	14
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	28
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	27
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	28
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	9
6.2. Mestalla	51
6.3. Jaume Roig	3
6.4. Ciutat Universitària	8
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	29

7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	9
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	33
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	15
8.4. Safranar	37
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	19
9.2. L'Hort de Senabre	14
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	17
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	24
10.2. En Corts	24
10.3. Malilla	53
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	17
10.6. La Punta	8
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	13
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	17
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	37
11.3. La Malva-rosa	27
11.4. Beteró	13
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	24

12.2. Albors	22
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	8
12.5. Penya-roja	16
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	14
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	13
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	31
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	15
15.2. Torrefiel	25
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	36
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	8
17.7. Borbotó	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beniferri	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	7
19.3. Pinedo	2

19.4. El Saler	6
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	2
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	78
No hi consta districte	
No hi consta barri	145