



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ  
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

# INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE SETEMBRE 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 setembre 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 30 de setembre de 2023**, s'han rebut un total de **1.363 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### **Comparativa amb l'exercici anterior (01/09/2022 a 31/09/2022).**

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 (01/09/2022 a 31/09/2022).

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 de setembre 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 de setembre, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos.

S'han realitzat **1.279 trasllats** i s'han sol·licitat **53 informes**.

**5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.**

La tabla 5 ofereix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- c) Dels informes sol·licitats.
- d) Respecte d'eixos informes sol·licitats les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en número com en percentatge.

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 **375 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 205 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 147 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 19 i la Delegació de Comerç i Mercats 4 trasllats.



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **252 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida que ha rebut 184 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 67 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 1.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme i Llicències** amb **182 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 119 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 44, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 15 i la de Delegació d'Habitatge 4 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs Jardins i Espais Naturals** amb **178 trasllats**, sent 158 de la Delegació de Parcs i Jardins, 19 de la Delegació de Platges i 1 de la Delegació de Devesa-Albufera.

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

**L'Àrea d'Urbanisme i Llicències**, amb **15 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 11, i la Delegació d'Habitatge altres 2 peticions, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1 i La Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1.

**El Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **9 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 7 peticions, la Delegació de Mobilitat ha rebut 1 i la Delegació d'Espai Públic 1.

**L'Àrea d'Hisenda i Participació**, amb **6 peticions d'informe**, sent 2 de la Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania, 2 de la Delegació de Pedanies, Participació i Acció Veïnal i 2 de la Delegació d'Hisenda i Pressupostos.

## **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:

- Organisme Autònom Parcs i Jardins (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 6 de 7 sol·licituds).

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

Deportes / Salut i Consum responsable / O. A. Consell Agrari. /O. A. Universitat Popular / Platges Qualitat Acústica i de l'Aire (Contaminació Acústica) / Platges Qualitat Acústica i de l'Aire (Platges) / Central del Procediment Sancionador /Ocupació del Domini Públic / Coordinació Obres Públiques i Manteniment /Disciplina Urbanística / Habitatge.



## **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 prestats en via pública (225)**
- **Via pública reparació de deficiències (214)**
- **Serveis de neteja en via pública (192)**
- **Serveis de jardineria (142)**
- **Senyalització viària (114)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (94)**
- **Contaminació Acústica (87)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (75)**

## **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 (153).**
- **Parcs i Jardins deficiències (110).**
- **Deficient neteja en la via pública (90).**
- **Sot en calçada (78).**
- **Clavegueram (59)**
- **Activitats molestes i denúncies (46).**
- **Deterioració i substitució de mobiliari urbà (37)**
- **Tardança en Resolució d'Expedients (36)**
- **Poda d'arbres (32)**
- **Plagues (32).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (32).**



#### **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 130 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 96 peticions.**
- **Patraix amb 95 peticions.**
- **Campanar amb 93 peticions**
- **Camins al Grau amb 88 peticions**
- **Ciutat Vella amb 81 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:

- **Patraix (Patraix) amb 44 peticions.**
- **Russafa (L'Eixample) amb 41 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 40 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 38 peticions.**
- **Campanar (Campanar) amb 36 peticions.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) amb 36 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 36 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) amb 34 peticions.**
- **Penya-roja (Camins al Grau) amb 33 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

## **INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA**

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 01/09/2023 a 30/09/2023. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

## **GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA**



Septiembre

<b>Registradas por:</b>	
APP	1.591
WEB	2.889

<b>Dirigidas a:</b>	
Ser. Jardineria - Desde APP	390
Ser. Jardineria - Res.APP	218
Ser. Jardineria - Desde Web	163
Ser. Jardineria - Res.Web	110
Ser. Movilidad - Desde APP	97
Ser. Movilidad - Res.APP	52
Ser. Movilidad - Desde Web	30
Ser. Movilidad - Res.Web	14
Ser. Sanidad - Desde APP	53
Ser. Sanidad - Res.APP	50
Ser. Sanidad - Desde Web	43
Ser. Sanidad - Res.Web	40
Ser. Alumbrado - Desde APP	195
Ser. Alumbrado - Res.APP	136
Ser. Alumbrado - Desde Web	115
Ser. Alumbrado - Res.Web	79
Ser. Limpieza - Desde APP	472
Ser. Limpieza - Res.APP	348
Ser. Limpieza - Desde Web	2.512
Ser. Limpieza - Res.Web	1.696
Por email - Desde APP	380
Por email - Desde Web	26
Teléfono 010 - Desde APP	4
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

<b>Tipos</b>	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.360
Recogida de enseres - Res.Web	1.582

<b>Total</b>	4.480
<b>Resueltas</b>	2.743



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/09/2023 al 30/09/2023

## 1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	168	196	-14,29%
Suggeriment	1.151	1.462	-21,27%
Síndic	37	45	-17,78%
Defensor	3	4	-25,00%
Altres	4	3	33,33%
Total:	1.363	1.710	-20,3%

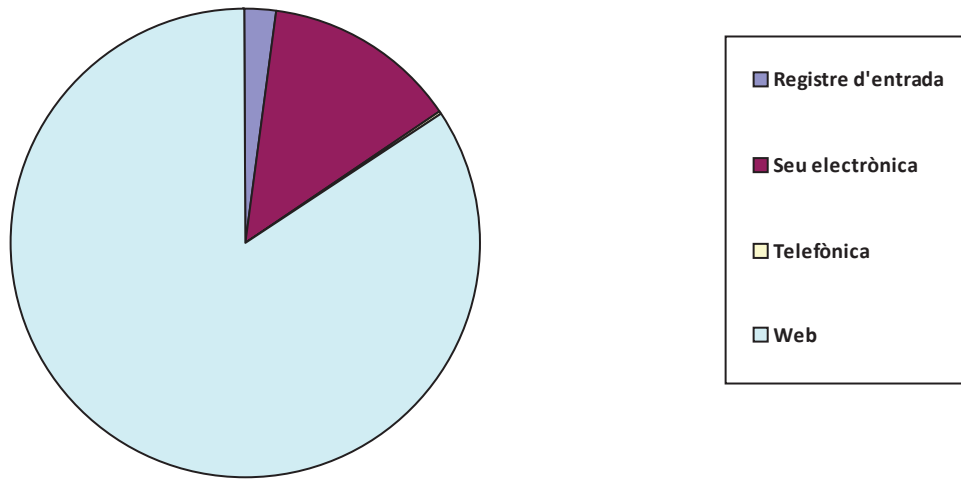
## Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	11	12	-8,33%
Recomanació/Suggeriment	8	16	-50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	18	17	5,88%
<b>Defensor</b>			
Inici	2	2	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	2	-50,00%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	32	17	88,24%
Seu electrònica	179	235	-23,83%
Telefònica	4	32	-87,50%
Web	1.148	1.426	-19,50%
Total:	1.363	1.710	-20,3%

## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del periode per mesos

Setembre ..... 1.363

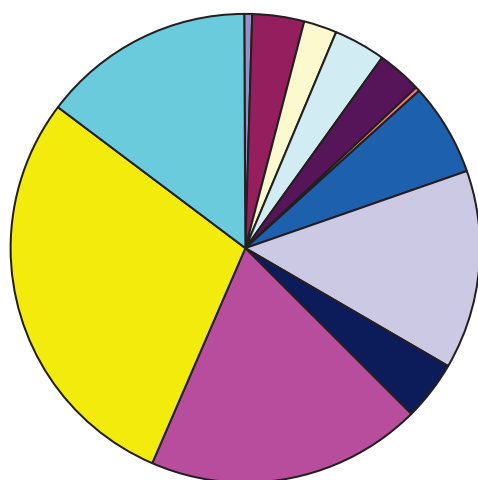
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Setembre .....	1.332	1279	53	51 (96,2%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	6	4	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL .....	49	47	2	2 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES .....	30	27	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS .....	47	45	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ .....	43	37	6	6 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA .....	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	84	78	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS .....	182	178	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS .....	56	52	4	4 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA .....	252	252	0	0 (-)
SEGURETAT I MOBILITAT .....	384	375	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES .....	197	182	15	15 (100,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>1.332</b>	<b>1279</b>	<b>53</b>	<b>51 (96,2%)</b>

## Distribució per Àrees



## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	5	3	2	2 (100,0%)
TURISME .....	1	1	0	0 (-)

## BENESTAR SOCIAL

IGUALTAT .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	48	46	2	2 (100,0%)

## CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	25	23	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS .....	4	3	1	1 (100,0%)

## FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA .....	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS .....	6	6	0	0 (-)
MAJORS .....	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM .....	39	37	2	2 (100,0%)

## HISENDA I PARTICIPACIÓ

HISENDA I PRESSUPOSTOS .....	14	12	2	2 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL .....	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	16	14	2	2 (100,0%)

## OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA

OCUPACIÓ I FORMACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
---------------------------	---	---	---	-------

## ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	84	78	6	5 (83,3%)
---------------------------------	----	----	---	-----------

## PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS .....	160	158	2	2 (100,0%)
PLATGES .....	21	19	2	2 (100,0%)

## PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

CONTROL ADMINISTRATIU .....	5	3	2	2 (100,0%)
PATRIMONI .....	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS .....	8	6	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	40	40	0	0 (-)

## RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	67	67	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	184	184	0	0 (-)
<b>SEGURETAT I MOBILITAT</b>				
COMERÇ I MERCATS .....	4	4	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC .....	20	19	1	1 (100,0%)
MOBILITAT .....	148	147	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA .....	212	205	7	6 (85,7%)
<b>URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES</b>				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	120	119	1	1 (100,0%)
HABITATGE .....	6	4	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS .....	55	44	11	11 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	16	15	1	1 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET D'ALCALDIA .....	3	3	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>TURISME</b>				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	4	2	2 (100,0%)
<b>BENESTAR SOCIAL</b>				
<b>IGUALTAT</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	47	45	2	2 (100,0%)
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	49	47	2	2 (100,0%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)

PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	13	11	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	4	4	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS .....	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	30	27	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
CULTURA FESTIVA .....	6	6	0	0 (-)
MAJORS				
ENVELLIMENT ACTIU .....	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR ANIM	3	1	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM .....	36	36	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	47	45	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI .....	1	1	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ .....	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I GOVERN OBERT .....	3	3	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	13	11	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	43	37	6	6 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)

## ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

### SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	25	24	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI .....	2	1	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	21	21	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	3	2	1	1 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIODIVE	30	28	2	1 (50,0%)
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULAR ...	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	84	78	6	5 (83,3%)

### PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

#### DEVESA-ALBUFERA

DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

#### PARCS I JARDINS

JARDINERIA SOSTENIBLE .....	160	158	2	2 (100,0%)
-----------------------------	-----	-----	---	------------

#### PLATGES

PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (CONTA	20	19	1	1 (100,0%)
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	182	178	4	4 (100,0%)

### PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

#### CONTROL ADMINISTRATIU

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	5	3	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

#### PATRIMONI

OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI .....	1	1	0	0 (-)

#### RECURSOS HUMANS

PERSONAL .....	7	5	2	2 (100,0%)
SALUT LABORAL I PREVENCIÓ DE RISCOS LABORA	1	1	0	0 (-)

#### SERVICIS CENTRALS TÈCNICS

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	40	40	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	56	52	4	4 (100,0%)

### RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

#### CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	67	67	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	184	184	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	252	252	0	0 (-)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	4	4	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	20	19	1	1 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	148	147	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL .....	212	205	7	6 (85,7%)
Subtotal d'Àrea	384	375	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	113	112	1	1 (100,0%)
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	7	7	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE .....	6	4	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
ACTIVITATS .....	36	27	9	9 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	19	17	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	4	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT .....	3	3	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....	8	8	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	197	182	15	15 (100,0%)

## Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

<u>Contestats</u>		<u>No Contestats</u>	
<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	Fora de termini

ALCALDIA



SECRETARIA GENERAL .....	1	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	1	1	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	1	0	1	0	0
ESPORTS .....	1	0	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE (BENESTAR	2	0	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	0	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS	0	1	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ .....	0	2	0	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	1	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències .....	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI .....	1	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	0	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM PARCS, JARDINS I BIO	0	1	0	0	1
ORGANISME AUTÒNOM UNIVERSITAT POPULA	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (C	1	0	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PL	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	1	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	0	1	0	0
POLICIA LOCAL .....	0	1	5	0	1
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					

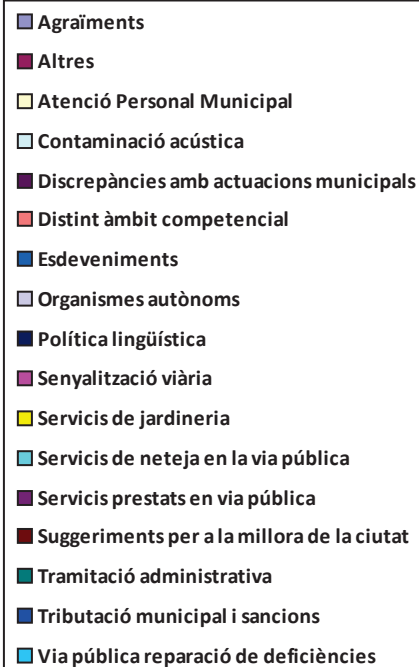
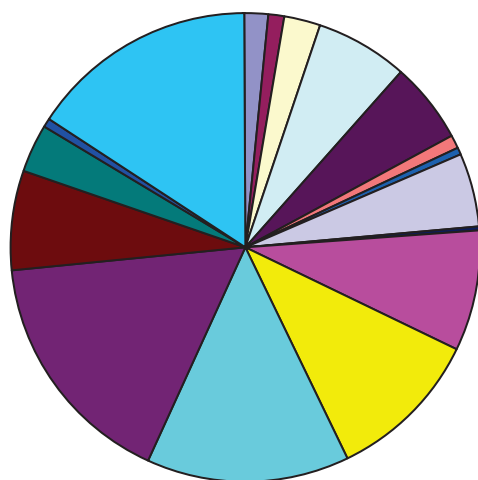
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
HABITATGE .....	2	0	0	0	0
ACTIVITATS .....	3	2	4	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	24	14	13	0	2

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 .....	24	26	-7,69%
Altres .....	13	37	-64,86%
Atenció Personal Municipal .....	36	53	-32,08%
Contaminació acústica .....	87	113	-23,01%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	75	102	-26,47%
Distint àmbit competencial .....	10	18	-44,44%
Esdeveniments .....	8	12	-33,33%
Organismes autònoms .....	70	81	-13,58%
Política lingüística .....	3	3	0,00%
Senyalització viària .....	114	105	8,57%
Servicis de jardineria .....	142	242	-41,32%
Servicis de neteja en la via pública .....	192	230	-16,52%
Servicis prestats en via pública .....	225	274	-17,88%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	94	113	-16,81%
Tramitació administrativa .....	46	67	-31,34%
Tributació municipal i sancions .....	10	19	-47,37%
Via pública reparació de deficiències .....	214	215	-,47%

## Distribució temàtica



## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	18
Personal municipal .....	6

### Altres

Altres .....	3
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	10

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	2
Atenció en biblioteques .....	3
Atenció personal de Servicis Socials .....	14
Centres esportius .....	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	8
Informació i Registre .....	1
Museus .....	1
Padró .....	4

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	46
Aire condicionat particulars .....	1
Avions .....	6
Botellot .....	5
Casals fallers .....	1
Entre particulars veïnals .....	3
Esdeveniments públics .....	3
Molèsties servicis de neteja .....	7
Obres privades .....	2
Per Obres municipals .....	1
Taules i cadires .....	4
Trànsit de vehicles .....	8

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	3
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	23
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	12
Obres municipals .....	7
Obres no municipals .....	9
Ocupació - demandes .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	6
Servicis Socials .....	6
Subvencions o ajudes .....	3

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	9
Civil o penal .....	1

### Esdeveniments

Carreres populars .....	3
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	2

### Organismes autònoms

EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	24
Fundació Esportiva Municipal .....	19
Junta Central Fallera .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	24
Universitat Popular .....	1

### Política lingüística

Castellà .....	2
Valencià .....	1

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	26
Carril bici .....	14

Semàfors .....	19
Senyalització horitzontal .....	25
Senyalització vertical .....	22
Zona blava .....	5
Zona taronja .....	3

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	110
Poda d'arbres .....	32

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	8
Contenidors canvi ubicació .....	23
Contenidors deficient estat .....	12
Deficient neteja en la via pública .....	90
Excrements animals domèstics .....	6
Reciclatge de residus .....	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	24
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	12
Vehicles abandonats .....	16

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	10
Gorretes .....	5
Indigents .....	20
Major actuació per part de Policia Local .....	153
Mesures contra excrements animals domèstics .....	2
Plagues .....	32
Platges incidències .....	3

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	18
Ciclistes molèsties .....	4
Demanda de parcs i jardins .....	7
Desperfectes en patrimoni històric .....	1

Lavabos públics .....	1
Pàgina web .....	3
Seu electrònica .....	1
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	21
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	32
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	2

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	10
Tardança en resolució d'expedients .....	36

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	2
Multes .....	2
Tributs IBI .....	2
Tributs IVTM .....	4

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	59
Clot en calçada .....	78
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	37
Enllumenat .....	32
Fonts ornamentals .....	4
Supressió de barreres arquitectòniques .....	4

## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	81	117	-30,77%
02. L'Eixample .....	58	85	-31,76%
03. Extramurs .....	76	98	-22,45%
04. Campanar .....	93	55	69,09%
05. La Saïdia .....	65	54	20,37%
06. El Pla del Real .....	39	92	-57,61%
07. L'Olivereta .....	79	92	-14,13%
08. Patraix .....	95	108	-12,04%
09. Jesús .....	61	85	-28,24%
10. Quatre Carreres .....	130	180	-27,78%
11. Poblats Marítims .....	96	107	-10,28%
12. Camins al Grau .....	88	74	18,92%
13. Algirós .....	43	80	-46,25%
14. Benimaclet .....	41	44	-6,82%
15. Rascanya .....	41	55	-25,45%
16. Benicalap .....	37	87	-57,47%
17. Pobles del Nord .....	5	14	-64,29%
18. Pobles de l'Oest .....	18	21	-14,29%
19. Pobles del Sud .....	36	32	12,50%
En Dependències Municipals .....	72	86	-16,28%
No hi consta districte .....	109	144	-24,31%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	19
1.2. La Xerea .....	14
1.3. El Carme .....	10



1.4. El Pilar .....	9
1.5. El Mercat .....	9
1.6. Sant Francesc .....	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	41
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	13
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	31
3.4. Arrancapins .....	23
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	36
4.2. Les Tendetes .....	8
4.3. El Calvari .....	23
4.4. Sant Pau .....	26
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	20
5.2. Morvedre .....	3
5.3. Trinitat .....	23
5.4. Tormos .....	9
5.5. Sant Antoni .....	10
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	7
6.2. Mestalla .....	23
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	31
7.2. Soternes .....	6

7.3. Tres Forques .....	36
7.4. La Fontsanta .....	3
7.5. La Llum .....	3
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	44
8.2. Sant Isidre .....	15
8.3. Vara de Quart .....	12
8.4. Safranar .....	20
8.5. Favara .....	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	20
9.2. L'Hort de Senabre .....	6
9.3. La Creu Coberta .....	8
9.4. Sant Marcel·lí .....	14
9.5. Camí Real .....	13
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	19
10.2. En Corts .....	17
10.3. Malilla .....	40
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.5. Na Rovella .....	11
10.6. La Punta .....	18
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	21
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	19
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	34
11.3. La Malva-rosa .....	29
11.4. Beteró .....	10
11.5. Natzaret .....	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	10

12.2. Albors .....	13
12.3. La Creu del Grau .....	23
12.4. Camí Fondo .....	9
12.5. Penya-roja .....	33
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	15
13.3. L'Amistat .....	6
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	6
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	38
14.2. Camí de Vera .....	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	9
15.2. Torrefiel .....	20
15.3. Sant Llorenç .....	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	36
16.2. Ciutat Fallera .....	1
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos .....	4
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	17
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	6
19.3. Pinedo .....	5

19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	11
19.7. La Torre .....	8
19.8. Faitanar .....	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	72
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	109