



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 D'ABRIL DE 2024



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 d'abril de 2024

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 d'abril de 2024**, s'han rebut un total de **1.110 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/4/2023 a 30/4/2023).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2023, així com la variació interanual, en percentatge, que es produïx per les dades obtingudes.

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

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: pel mateix poden entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- b) Seu electrònica: per la mateixa també pot tindre entrar qualsevol de les peticions esmentades en l'apartat a).
- c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requereixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/4/2023 a 30/4/2023).

La **Graella 2** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes. Han augmentat un 54% les queixes al Síndic de Greuges.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes d'abril de 2024 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 d'abril, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'han realitzat 1.236 trasllats i 75 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 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.

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):

L'Àrea de **Seguretat i Mobilitat** amb **365 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 207 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 137 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 17, la Delegació de Comerç i Mercats 3 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllats.

Igualment, L'Àrea de **Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **194 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 158 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 31, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 3 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **171 trasllats**, sent 160 de la Delegació de Parcs i Jardins, 6 de la Delegació de Devesa-Albufera i 5 de la Delegació de Platges

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **127 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 82 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 29, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 13 i la de Delegació de Vivenda 3 trasllats.

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

L'Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics, amb **16 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 14 i la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 2.

L'Àrea d'Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències, amb **16 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 10, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 5 i la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1.

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **9 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 6 i la Delegació de Mobilitat ha rebut 3.

Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella la Delegació de Neteja i Recollida de Residus ha rebut 4, Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 3 i la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 1.

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

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Delegació de Serveis Socials (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- AUMSA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Accés a l'Ocupació Pública i Carrera Profes. (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).

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

- Gestió d'Emissions i Recaptació.
- OAM Consell Agrari.
- Parcs i Jardins.

8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta Graella es relacionen el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període, distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es referixen a:

- Serveis de neteja en via pública (153)
- Via pública reparació de deficiències (141)
- Serveis Prestats en via pública (131)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (127)
- Serveis de jardineria (107)
- Contaminació Acústica (91).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (81)

S'han incrementat les peticions de "Agraïments" passant de 17 en el mateix període de l'any anterior a 44 i ha descendit el nombre de queixes relatives a "Atenció Personal Municipal" que passen de 76 a 38. Quant al tema de "Organismes Autònoms" s'ha optat per intentar no utilitzar-lo ja que més que un tema, estos organismes estan donats d'alta com a servici destinatari i apareixen en les Taules relatives a servicis (5,6 i 7)

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

- - Parcs i Jardins deficiències (76).
- - Trànsit rodat (54).
- - Sot en calçada (51).
- - Major actuació per part de la Policia Local (49).
- - Suggeriments per a la millora de la ciutat (48).
- - Contenedors canvie d'ubicació (43).
- - Tardança en resolució d'expedients (38).
- - Deficient neteja en la via pública (37).
- - Agraïments (36).
- - Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (35).

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:

- Camins al Grau amb 89 peticions.
- Extramurs amb 79 peticions.
- Quatre Carreres amb 79 peticions.
- Poblat Marítims amb 74 peticions.

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 51 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 47 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.
- El Cabanyal-el Canyameler (Poblat Marítims) amb 34 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 34 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 2024 són:

Gener	1.254
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110

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 1/04/2024 a 30/04/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/04/2024 - 30/04/2024

MES 4

Registradas por:

APP	1223
WEB	2536

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	208
Ser. Jardineria - Res.APP	105
Ser. Jardineria - Desde Web	125
Ser. Jardineria - Res.Web	60
Ser. Movilidad - Desde APP	75
Ser. Movilidad - Res.APP	42
Ser. Movilidad - Desde Web	118
Ser. Movilidad - Res.Web	60
Ser. Sanidad - Desde APP	46
Ser. Sanidad - Res.APP	38
Ser. Sanidad - Desde Web	22
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	82
Ser. Alumbrado - Res.APP	58
Ser. Alumbrado - Desde Web	44
Ser. Alumbrado - Res.Web	28
Ser. Limpieza - Desde APP	456
Ser. Limpieza - Res.APP	333
Ser. Limpieza - Desde Web	2204
Ser. Limpieza - Res.Web	1535
Por email - Desde APP	355
Por email - Desde Web	23
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	0
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	0
Otros - Res.APP	0
Otros - Desde Web	0
Otros - Res.Web	0

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	2033
Recogida de enseres - Res.Web	1406

Total	3759
Resueltas	2276

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/04/2024 al 30/04/2024

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	185	270	-31,48%
Suggestiment	855	842	1,54%
Síndic	60	39	53,85%
Defensor	5	7	-28,57%
Altres	5	2	150,00%
Total:	1.110	1.160	-4,3%

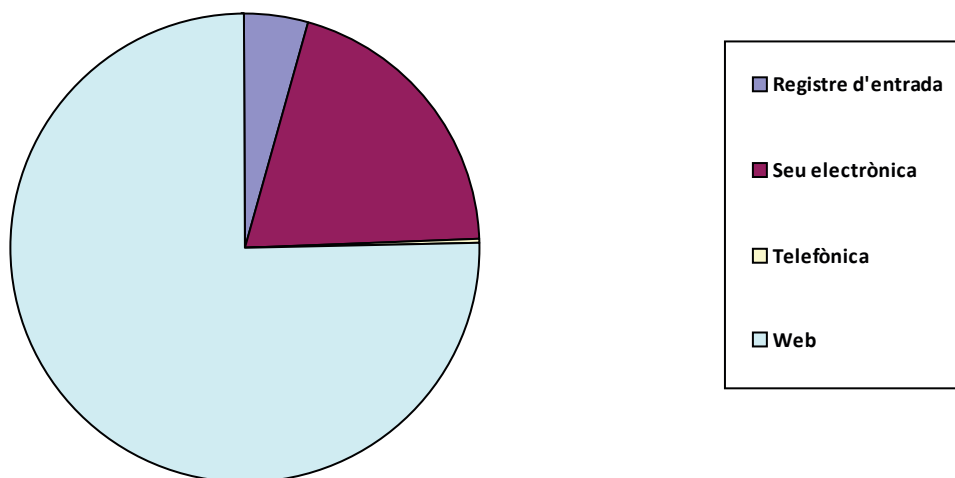
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	23	11	109,09%
Recomanació/Suggestiment	15	7	114,29%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	22	21	4,76%
Defensor			
Inici	4	1	300,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	6	-83,33%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	49	63	-22,22%
Seu electrònica	223	259	-13,90%
Telefònica	2	1	100,00%
Web	836	837	-,12%
Total:	1.110	1.160	-4,3%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Abril 1.110

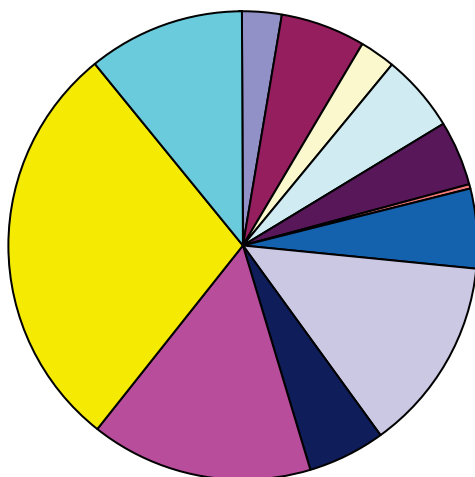
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Abril	1.311	1236	75	68 (90,7%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	36	33	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	76	69	7	6 (85,7%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	34	32	2	2 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	70	67	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	58	54	4	4 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	75	71	4	3 (75,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	174	171	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	68	52	16	14 (87,5%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	202	194	8	7 (87,5%)
SEGURETAT I MOBILITAT	374	365	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	143	127	16	15 (93,8%)
Total d'Enviaments	1.311	1236	75	68 (90,7%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
HISENDA I PARTICIPACIÓ
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
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	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	31	28	3	3 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	5	5	0	0 (-)

BENESTAR SOCIAL

IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	75	68	7	6 (85,7%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	29	27	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	21	19	2	2 (100,0%)
MAJORS	6	5	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	43	43	0	0 (-)

HISENDA I PARTICIPACIÓ

HISENDA I PRESSUPOSTOS	23	21	2	2 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	11	11	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	24	22	2	2 (100,0%)

OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA

EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
--------------------	---	---	---	-------

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	75	71	4	3 (75,0%)
---------------------------------	----	----	---	-----------

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

DEVESA-ALBUFERA	6	6	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	163	160	3	3 (100,0%)
PLATGES	5	5	0	0 (-)

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

CONTROL ADMINISTRATIU	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI	5	5	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	16	2	14	13 (92,9%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	41	39	2	1 (50,0%)

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	32	31	1	1 (100,0%)

MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	6	3	3	3 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	162	158	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	3	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	17	17	0	0 (-)
MOBILITAT	140	137	3	3 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	213	207	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	83	82	1	1 (100,0%)
HABITATGE	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	39	29	10	9 (90,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	13	5	5 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	26	23	3	3 (100,0%)
PROTOCOL	4	4	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	36	33	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ADDICCIONS	1	1	0	0 (-)
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	40	40	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	33	26	7	6 (85,7%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	76	69	7	6 (85,7%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS

ACCIÓ CULTURAL	10	10	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	16	14	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

ESPORTS

ESPORTS	1	1	0	0 (-)
---------------	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea 34 32 2 2 (100,0%)

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	21	19	2	2 (100,0%)
---------------------------	----	----	---	------------

MAJORS

MAJORS	6	5	1	1 (100,0%)
--------------	---	---	---	------------

SANITAT I CONSUM

SANITAT I CONSUM	43	43	0	0 (-)
------------------------	----	----	---	-------

Subtotal d'Àrea 70 67 3 3 (100,0%)

HISENDA I PARTICIPACIÓ

HISENDA I PRESSUPOSTOS

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	10	10	0	0 (-)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	3	3	0	0 (-)

PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	7	7	0	0 (-)
PEDANIES	4	4	0	0 (-)

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA

REGISTRE I POBLACIÓ	16	15	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	8	7	1	1 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 58 54 4 4 (100,0%)

OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA

EMPRENEDORIA

EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
--------------------	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

AUMSA	3	2	1	0 (0,0%)
-------------	---	---	---	----------

EMT	14	14	0	0 (-)
-----------	----	----	---	-------

FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	2	2	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

O.A. CONSELL AGRARI	1	0	1	1 (100,0%)
---------------------------	---	---	---	------------

O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	19	18	1	1 (100,0%)
---	----	----	---	------------

O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	1	1	1 (100,0%)
----------------------------------	---	---	---	------------

O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	2	2	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	31	31	0	0 (-)
---	----	----	---	-------

O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	1	0	0 (-)
--------------------------------	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	75	71	4	3 (75,0%)
-----------------	----	----	---	-----------

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

DEVESA-ALBUFERA

DEVESA-ALBUFERA	6	6	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

PARCS I JARDINS

PARCS I JARDINS	163	160	3	3 (100,0%)
-----------------------	-----	-----	---	------------

PLATGES

PLATGES	5	5	0	0 (-)
---------------	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	174	171	3	3 (100,0%)
-----------------	-----	-----	---	------------

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

CONTROL ADMINISTRATIU

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

PATRIMONI

PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
-----------------------------------	---	---	---	-------

RECURSOS HUMANS

ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	6	0	6	5 (83,3%)
---	---	---	---	-----------

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	0	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

PERSONAL	7	1	6	6 (100,0%)
----------------	---	---	---	------------

SALUT LABORAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	41	39	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	68	52	16	14 (87,5%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	32	31	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	6	3	3	3 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	162	158	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	202	194	8	7 (87,5%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	3	3	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	17	17	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	140	137	3	3 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	213	207	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	374	365	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	83	82	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	20	17	3	2 (66,7%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	19	12	7	7 (100,0%)

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA

ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
PLANEJAMENT	5	5	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	143	127	16	15 (93,8%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

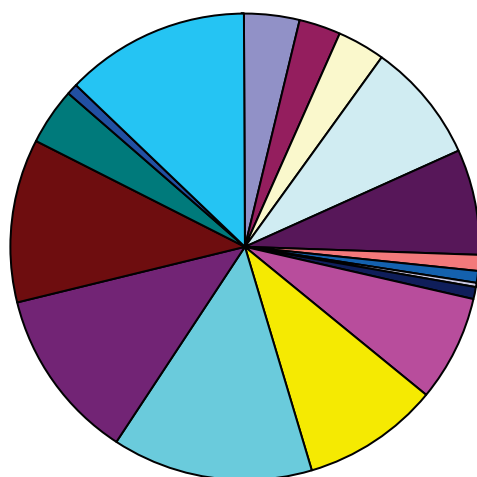
	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	0	3	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ PRIMÀRIA	6	0	0	0	1
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	2	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	2	0	0
MAJORS	0	0	1	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	2	0	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					
AUMSA	0	0	0	0	1
O.A. CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	1	0	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	1	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	3	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	3	1	0	1

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	2	0	0
PERSONAL	5	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	1
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	1	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	0	3	0	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	2	1	0	1
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	1	2	0	0	0
POLICIA LOCAL	4	0	1	0	1
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	1	1	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	4	1	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	1	0	0
PROJECTES URBANS	1	1	1	0	0
Total d'Enviaments	30	22	16	0	7
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	44	17	158,82%
Altres	29	9	222,22%
Atenció Personal Municipal	38	76	-50,00%
Contaminació acústica	91	56	62,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	81	64	26,56%
Distint àmbit competencial	12	8	50,00%
Esdeveniments	11	6	83,33%
Organismes autònoms	2	61	-96,72%
Política lingüística	10	2	400,00%
Senyalització viària	79	88	-10,23%
Servicis de jardineria	107	126	-15,08%
Servicis de neteja en la via pública	153	207	-26,09%
Servicis prestats en via pública	131	154	-14,94%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	127	62	104,84%
Tramitació administrativa	43	82	-47,56%
Tributació municipal i sancions	11	5	120,00%
Via pública reparació de deficiències	141	137	2,92%

Distribució temàtica



■ Agraïments
■ Altres
■ Atenció Personal Municipal
■ Contaminació acústica
■ Discrepàncies amb actuacions municipals
■ Distint àmbit competencial
■ Esdeveniments
■ Organismes autònoms
■ Política lingüística
■ Senyalització viària
■ Servicis de jardineria
■ Servicis de neteja en la via pública
■ Servicis prestats en via pública
■ Suggeriments per a la millora de la ciutat
■ Tramitació administrativa
■ Tributació municipal i sancions
■ Via pública reparació de deficiències

9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	36
Felicitacions per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	7

Altres

Altres	11
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	18

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	8
Centres educatius	2
Centres esportius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Gestió tributària	1
Informació i Registre	8
Museus	1
Padró	5

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	17
Avions	2
Botellot	2
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	3
Per Obres municipals	3
Trànsit de vehicles	54

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	12
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	35
Disconformitat amb projectes urbanístics	9
Horaris atenció al públic	5
Museus incidències	2
Obres municipals	2
Obres no municipals	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	4
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	6
Servicis Socials	3
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	12
--	----

Esdeveniments

Concerts	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	4
Falles	5

Organismes autònoms

EMT-incidències	2
-----------------------	---

Política lingüística

Castellà	5
Valencià	5

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	19
Carril bici	10
Semàfors	8
Senyalització horitzontal	29
Senyalització vertical	9
Zona blava	2
Zona taronja	2

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	76
Poda d'arbres	31

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	11
Contenidors canvi ubicació	43
Contenidors deficient estat	10
Deficient neteja en la via pública	37
Excrements animals domèstics	15
Reciclatge de residus	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	12
Suggeriments per a la neteja en la via pública	16
Vehicles abandonats	8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	8
Gorretes	5
Indigents	31
Major actuació per part de Policia Local	49
Mesures contra excrements animals domèstics	6
Plagues	30
Platges incidències	2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	19
Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	10
Desperfectes en patrimoni històric	4
Lavabos públics	3
Pàgina web	1
Seu electrònica	3
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	9

Suggeriments per a la millora de la circulació	26
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	48

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	5
Tardança en resolució d'expedients	38

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	4
Tributs IAE	1
Tributs IBI	5

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	24
Clot en calçada	51
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	32
Enllumenat	19
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	14

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	55	92	-40,22%
02. L'Eixample	56	58	-3,45%
03. Extramurs	79	92	-14,13%
04. Campanar	29	41	-29,27%
05. La Saïdia	31	46	-32,61%
06. El Pla del Real	29	59	-50,85%
07. L'Olivereta	41	54	-24,07%
08. Patraix	51	63	-19,05%
09. Jesús	28	35	-20,00%
10. Quatre Carreres	79	93	-15,05%
11. Poblat Marítim	74	61	21,31%
12. Camins al Grau	89	54	64,81%
13. Algirós	28	48	-41,67%
14. Benimaclet	21	36	-41,67%
15. Rascanya	42	36	16,67%
16. Benicalap	41	22	86,36%
17. Pobles del Nord	9	10	-10,00%
18. Pobles de l'Oest	36	12	200,00%
19. Pobles del Sud	29	24	20,83%
En Dependències Municipals	102	135	-24,44%
No hi consta districte	161	89	80,90%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	14
1.3. El Carme	9

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	9
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	10
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	47
04. Campanar	
4.1. Campanar	11
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	4
4.4. Sant Pau	12
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	3
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16
7.3. Tres Forques	14

7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	4
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	15
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	18
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	34
11.3. La Malva-rosa	24
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10
12.2. Albors	15

12.3. La Creu del Grau	51
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	9
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	9
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	21
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	25
18.2. Beníferri	11
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	4

19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	3
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	14
19.7. La Torre	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	102
No hi consta districte	
No hi consta barri	161