



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 D'AGOST 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 31 d'agost 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 31 d'agost de 2024**, s'han rebut un total de **1.033 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/8/2023 a 31/8/2023).

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 (1/8/2023 a 31/8/2023).

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.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes d'agost 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'agost, 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 1.178 trasllats i 54 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 **287 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 175 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 93 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 11, la Delegació de Comerç i Mercats 7 la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

Igualment, el **Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **249 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 200 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 42 i la Delegació de Millora Climàtica 7.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **164 trasllats**, sent 149 de la Delegació de Parcs i Jardins, 10 de la Delegació de Platges i 5 de la Delegació de Devesa-Albufera.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **133 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 85 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 40, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 7 i la de Delegació de Vivenda 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):

Els **Organismes Autònoms i Altres Entitats**, amb **12 peticions d'informe**.

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

L'Àrea **d'Urbanisme i Llicències**, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 8, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1.

L'Àrea **de Família, Majors i Tradicions** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Festes i Tradicions ha rebut 5, la Delegació de Família Joventut i Infància 1 i la Delegació de Sanitat i Consum 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:

- Atenció Primària.
- Esports.
- Ocupació i Formació.
- Fundació Les Naus.
- Fundació València Activa.
- Parcs i Jardins.
- Delegació de Mobilitat.
- Disciplina Urbanística.

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 Prestats en via pública (168)**
- **Serveis de neteja en via pública (152)**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (141)**
- **Serveis de jardineria (128)**
- **Via pública reparació de deficiències (127)**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (102)**

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

- **Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (115).**
- **Parcs i Jardins deficiències (108).**
- **Major actuació per part de la Policia Local (92).**
- **Deficient neteja en la via pública (80).**
- **Suggeriments per a la millora de la ciutat (43).**
- **Sot en calçada (41).**
- **Deteriore demanda i Substitució de mobiliari Urbano (38).**
- **Plagues (34).**

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

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

- **Poblats Marítims amb 98 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 87 peticions.**
- **Patraix amb 64 peticions.**
- **Campanar amb 59 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 50 peticions.**
- **Pueblos del Sud amb 48 peticions.**
- **Extramurs amb 47 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 Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 32 peticions**
- **Patraix (Patraix) amb 31 peticions.**
- **El Cabanyal-El Canyameler (Poblats Marítims) amb 30 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.**
- **Benimàmet (Pueblos de l'Oest) amb 26 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 26 peticions**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 23 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
Maig	1.327
Juny	1.145
Juliol	1.154
Agost	1.033

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 1/8/2024 a 31/8/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/08/2024 - 31/08/2024

AGOSTO

Registradas por:

APP	1.134
WEB	4.094

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	214
Ser. Jardineria - Res.APP	114
Ser. Jardineria - Desde Web	206
Ser. Jardineria - Res.Web	78
Ser. Movilidad - Desde APP	50
Ser. Movilidad - Res.APP	32
Ser. Movilidad - Desde Web	268
Ser. Movilidad - Res.Web	157
Ser. Sanidad - Desde APP	58
Ser. Sanidad - Res.APP	54
Ser. Sanidad - Desde Web	39
Ser. Sanidad - Res.Web	35
Ser. Alumbrado - Desde APP	71
Ser. Alumbrado - Res.APP	61
Ser. Alumbrado - Desde Web	37
Ser. Alumbrado - Res.Web	24
Ser. Limpieza - Desde APP	485
Ser. Limpieza - Res.APP	332
Ser. Limpieza - Desde Web	3.511
Ser. Limpieza - Res.Web	2.561
Por email - Desde APP	238
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	-
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	18
Otros - Res.APP	17
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	11

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	2
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	3.251
Recogida de enseres - Res.Web	2.345

Total	5.228
Resueltas	3.476

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

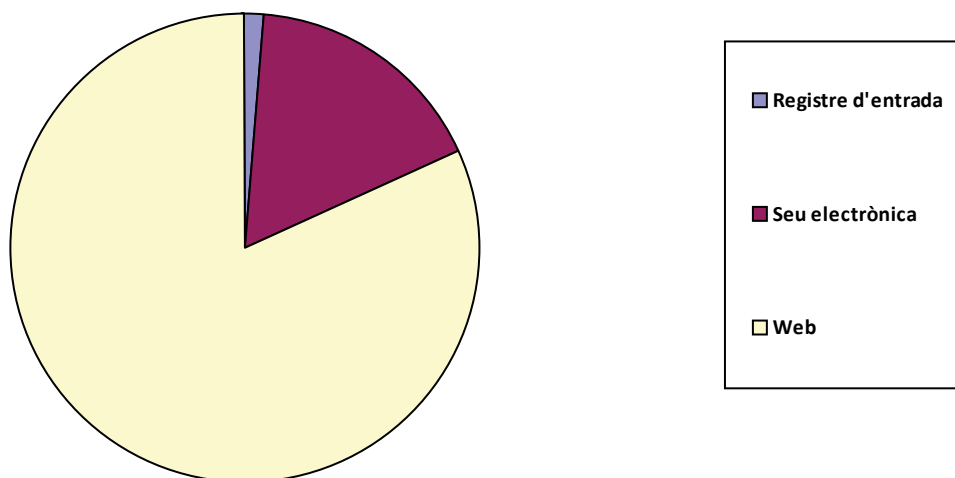
Del 01/08/2024 al 31/08/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	120	94	27,66%
Suggestiment	852	761	11,96%
Síndic	56	29	93,10%
Defensor	3	1	200,00%
Altres	2	1	100,00%
Total:	1.033	886	16,6%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	18	15	20,00%
Recomanació/Suggestiment	20	5	300,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	18	9	100,00%
Defensor			
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	1	200,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	15	21	-28,57%
Seu electrònica	174	109	59,63%
Telefònica	0	1	-100,00%
Web	844	755	11,79%
Total:	1.033	886	16,6%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Agost 1.033

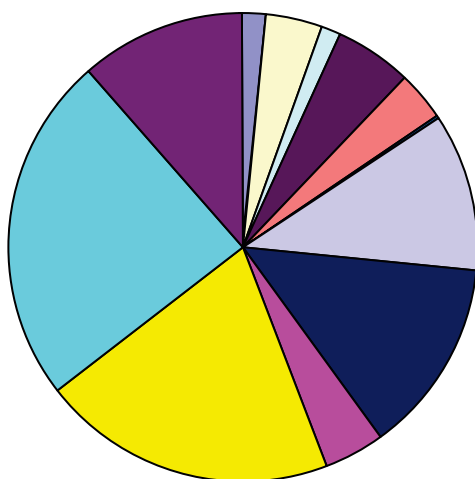
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Agost	1.232	1178	54	53 (98,1%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	21	20	1	1 (100,0%)
ALTRES	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	47	42	5	5 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	18	16	2	2 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	62	55	7	7 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	42	41	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	132	120	12	12 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	167	164	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	50	48	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	249	249	0	0 (-)
SEGURETAT I MOBILITAT	297	287	10	9 (90,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	142	133	9	9 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.232	1178	54	53 (98,1%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
ALTRES
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	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	8	8	0	0 (-)

COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	10	9	1	1 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	47	42	5	5 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	12	12	0	0 (-)
EDUCACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
ESPORTS	3	2	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	1	1	1 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS	12	7	5	5 (100,0%)
MAJORS	3	3	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	45	44	1	1 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	12	11	1	1 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	9	9	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	21	21	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	132	120	12	12 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	5	5	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	151	149	2	2 (100,0%)
PLATGES	10	10	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI	4	4	0	0 (-)

RECURSOS HUMANS	9	7	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	33	33	0	0 (-)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	42	42	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	7	7	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	200	200	0	0 (-)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	9	7	2	2 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	11	11	0	0 (-)
MOBILITAT	94	93	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	182	175	7	6 (85,7%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	85	85	0	0 (-)
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	48	40	8	8 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	8	7	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	8	8	0	0 (-)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	0	1	1 (100,0%)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	7	7	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	21	20	1	1 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES				
ALTRES	1	1	0	0 (-)

	Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL					
SERVICIS SOCIALS					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	22	21	1	1 (100,0%)	
ATENCIÓ PRIMÀRIA	19	16	3	3 (100,0%)	
REG. SERVICIS SOCIALS	6	5	1	1 (100,0%)	
Subtotal d'Àrea	47	42	5	5 (100,0%)	
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS					
ACCIÓ CULTURAL	3	3	0	0 (-)	
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)	
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	6	0	0 (-)	
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)	
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	1	0	0 (-)	
EDUCACIÓ					
EDUCACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)	
REG. EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)	
ESPORTS					
ESPORTS	2	1	1	1 (100,0%)	
REG. ESPORTS	1	1	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	18	16	2	2 (100,0%)	
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA					
JOVENTUT I INFÀNCIA	2	1	1	1 (100,0%)	
FESTES I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	9	6	3	3 (100,0%)	
REG. FESTES I TRADICIONS	3	1	2	2 (100,0%)	
MAJORS					
MAJORS	2	2	0	0 (-)	
REG. MAJORS	1	1	0	0 (-)	
SANITAT I CONSUM					
SANITAT I CONSUM	45	44	1	1 (100,0%)	
Subtotal d'Àrea	62	55	7	7 (100,0%)	
HISENDA I PARTICIPACIÓ					

HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	5	5	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	5	4	1	1 (100,0%)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	8	0	0 (-)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	3	3	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	13	13	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	42	41	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4	2	2	2 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT	22	22	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	7	0	7	7 (100,0%)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	3	1	2	2 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	15	12	3	3 (100,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	21	21	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	64	64	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	132	120	12	12 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	5	5	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	150	148	2	2 (100,0%)

REG. PARCS I JARDINS	1	1	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	10	10	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	167	164	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL	2	1	1	1 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	32	32	0	0 (-)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	50	48	2	2 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	41	41	0	0 (-)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	7	7	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	199	199	0	0 (-)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	249	249	0	0 (-)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
REG. COMERÇ I MERCATS	7	5	2	2 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	91	91	0	0 (-)
REG. MOBILITAT	3	2	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	180	173	7	6 (85,7%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	297	287	10	9 (90,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	85	85	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	13	11	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	27	21	6	6 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	8	8	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	3	3	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	142	133	9	9 (100,0%)

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					
CIUTAT INTEL·LIGENT	0	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	0	1	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	3	0	0	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	0	1	0	0	0

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

EDUCACIÓ	0	1	0	0	0
ESPORTS	1	0	0	0	0

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

JOVENTUT I INFÀNCIA	0	1	0	0	0
FESTES I TRADICIONS	2	0	1	0	0
REG. FESTES I TRADICIONS	0	0	2	0	0
SANITAT I CONSUM	0	0	1	0	0

HISENDA I PARTICIPACIÓ

GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	0	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA

OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	0	0	0	0
REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ	0	0	1	0	0

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

FUNDACIÓ LAS NAVES	7	0	0	0	0
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER	2	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	1	1	1	0	0

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

AGRICULTURA	0	1	0	0	0
PARCS I JARDINS	2	0	0	0	0

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	1	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0

SEGURETAT I MOBILITAT

REG. COMERÇ I MERCATS	1	0	1	0	0
REG. MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	0	5	1	0	1

URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	0	2	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	1	5	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0

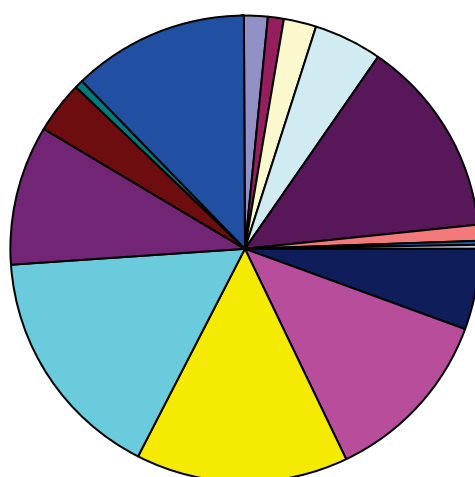
Total d'Enviaments	23	17	13	0	1
--------------------	----	----	----	---	---

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	18	21	-14,29%
Altres	11	15	-26,67%
Atenció Personal Municipal	24	14	71,43%
Contaminació acústica	48	41	17,07%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	141	38	271,05%
Distint àmbit competencial	10	12	-16,67%
Esdeveniments	3	2	50,00%
Organismes autònoms	0	37	-100,00%
Política lingüística	4	2	100,00%
Senyalització viària	56	58	-3,45%
Servicis de jardineria	128	109	17,43%
Servicis de neteja en la via pública	152	159	-4,40%
Servicis prestats en via pública	168	156	7,69%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	102	64	59,38%
Tramitació administrativa	36	29	24,14%
Tributació municipal i sancions	5	4	25,00%
Via pública reparació de deficiències	127	125	1,60%

Distribució temàtica



■ Agraïments
■ Altres
■ Atenció Personal Municipal
■ Contaminació acústica
■ Discrepàncies amb actuacions municipals
■ Distint àmbit competencial
■ Esdeveniments
■ 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	17
Personal municipal	1

Altres

Altres	8
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

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

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	17
Aire condicionat particulars	2
Avions	1
Botellot	3
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	2
Molèsties servicis de neteja	7
Obres privades	1
Per Obres municipals	2
Trànsit de vehicles	11

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	4
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	115

Disconformitat amb projectes urbanístics	2
Obres municipals	5
Obres no municipals	3
Oposicions	3
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
--	----

Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	3
---	---

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	3

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	9
Carril bici	4
Semàfors	6
Senyalització horitzontal	15
Senyalització vertical	21
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	108
Poda d'arbres	20

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	13
Contenidors deficient estat	13
Deficient neteja en la via pública	80
Excrements animals domèstics	4
Reciclatge de residus	3

Solars i edificis en deficient estat de neteja	7
Suggeriments per a la neteja en la via pública	24
Vehicles abandonats	4

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	5
Gorretes	2
Indigents	22
Major actuació per part de Policia Local	92
Plagues	34
Platges incidències	13

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	11
Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	9
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	3
Pàgina web	4
Suggeriments indeterminats	4
Suggeriments per a la millora de la circulació	21
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	43
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	8
Tardança en resolució d'expedients	28

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	3
Tributs IBI	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	25
Clot en calçada	41

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	38
Enllumenat	20
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	2

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	50	49	2,04%
02. L'Eixample	31	20	55,00%
03. Extramurs	47	42	11,90%
04. Campanar	59	65	-9,23%
05. La Saïdia	29	34	-14,71%
06. El Pla del Real	34	22	54,55%
07. L'Olivereta	44	30	46,67%
08. Patraix	64	53	20,75%
09. Jesús	21	29	-27,59%
10. Quatre Carreres	87	86	1,16%
11. Poblat Marítim	98	99	-1,01%
12. Camins al Grau	43	31	38,71%
13. Algirós	28	33	-15,15%
14. Benimaclet	17	34	-50,00%
15. Rascanya	38	32	18,75%
16. Benicalap	38	29	31,03%
17. Pobles del Nord	1	6	-83,33%
18. Pobles de l'Oest	26	24	8,33%
19. Pobles del Sud	48	43	11,63%
En Dependències Municipals	74	30	146,67%
No hi consta districte	156	95	64,21%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	5
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	8

1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	15
1.6. Sant Francesc	14
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	16
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	3
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	12
3.4. Arrancapins	26
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	13
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	6
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	20
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.2. Soternes	10

7.3. Tres Forques	12
7.4. La Fontsanta	4
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	31
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	9
No hi consta barri	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	4
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	4
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	23
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	15
10.6. La Punta	9
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	30
11.3. La Malva-rosa	32
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	12
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora	16
12.2. Albors	1
12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	11
No hi consta barri	1
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	7
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	13
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	18
15.3. Sant Llorenç	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	26
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	12
19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	8

19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	20
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	74
No hi consta districte	
No hi consta barri	156