



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE DESEMBRE 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 de desembre 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 de desembre de 2024**, s'han rebut un total de **835 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (01/12/2023 a 31/12/2023).

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 requerixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior (01/12/2023 a 31/12/2023).

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

S'han realitzat **839 trasllats** i s'han sol·licitat **23 informes**.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

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

6. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servici una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **267 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 162 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 102 trasllats, la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 1.

L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua ha rebut un total de **181 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 148 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 29, la Delegació de Millora Climàtica 3 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.



Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **74 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 41 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 26, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 4 i la de Delegació d'Habitatge 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 Seguretat i Mobilitat amb **6 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Mobilitat ha rebut 3, la Delegació de Policia Local ha rebut 2 peticions i la Delegació d'Espai Públic 1.

Organismes Autònoms amb 5 peticions d'informe.

L'Àrea de Benestar Social, amb **4 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

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

En aquest període el nombre de Serveis que han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades és menor. Cal tindre en compte que la DANA va motivar l'adopció de mesures de suspensió de terminis per als municipis afectats en tots els nivells, també en els expedients de queixa del Síndic de Greuges. Per aquest motiu, a partir de la data en què es va produir, no han de valorar-se els terminis de resposta dels Serveis.

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 (172)
- Serveis Prestats en via pública (137)
- Via pública reparació de deficiències (117)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (81)
- Senyalització viària (65)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (65)



Quant al tema de “Organismes Autònoms”, tal com es va informar el mes d'abril, deixa d'utilitzar-se com a Tema, podent consultar-se les peticions enviades a les diferents entitats del sector públic en les Taules relatives als enviaments a Servicis (Taula 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

- Major actuació per part de la Policia Local (97)
- Deficient neteja en la via pública (72).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Serveis (50).
- Parcs i Jardins deficiències (39).
- Enllumenat (34).
- Sot en calçada (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:

- Quatre Carreres 99 peticions.
- Poblat Marítims 70 peticions.
- La Saïdia 51 peticions.
- Extramurs 49 peticions.
- Ciutat Vella 46 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) 41 peticions.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) 34 peticions.
- Mestalla (El Pla del Real) 25 peticions.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) 20 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	1.257
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327
Juny	1.145
Juliol	1.154
Agost	1.033
Setembre	1.464
Octubre	1.455
Noviembre	1.042
Diciembre	835

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 01/12/2024 a 31/12/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/12/2024 - 31/12/2024	
	MES 12
Registradas por:	
APP	1231
WEB	2151
Dirigidas a:	



Ser. Jardineria - Desde APP	141
Ser. Jardineria - Res.APP	78
Ser. Jardineria - Desde Web	47
Ser. Jardineria - Res.Web	30
Ser. Movilidad - Desde APP	61
Ser. Movilidad - Res.APP	39
Ser. Movilidad - Desde Web	60
Ser. Movilidad - Res.Web	42
Ser. Sanidad - Desde APP	14
Ser. Sanidad - Res.APP	14
Ser. Sanidad - Desde Web	13
Ser. Sanidad - Res.Web	10
Ser. Alumbrado - Desde APP	148
Ser. Alumbrado - Res.APP	97
Ser. Alumbrado - Desde Web	51
Ser. Alumbrado - Res.Web	37
Ser. Limpieza - Desde APP	575
Ser. Limpieza - Res.APP	357
Ser. Limpieza - Desde Web	1952
Ser. Limpieza - Res.Web	1351
Por email - Desde APP	276
Por email - Desde Web	21
Teléfono 010 - Desde APP	8
Teléfono 010 - Res.APP	4
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	8
Otros - Res.APP	7
Otros - Desde Web	7
Otros - Res.Web	3
Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	1755
Recogida de enseres - Res.Web	1231
Total	3382
Resueltas	2069

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

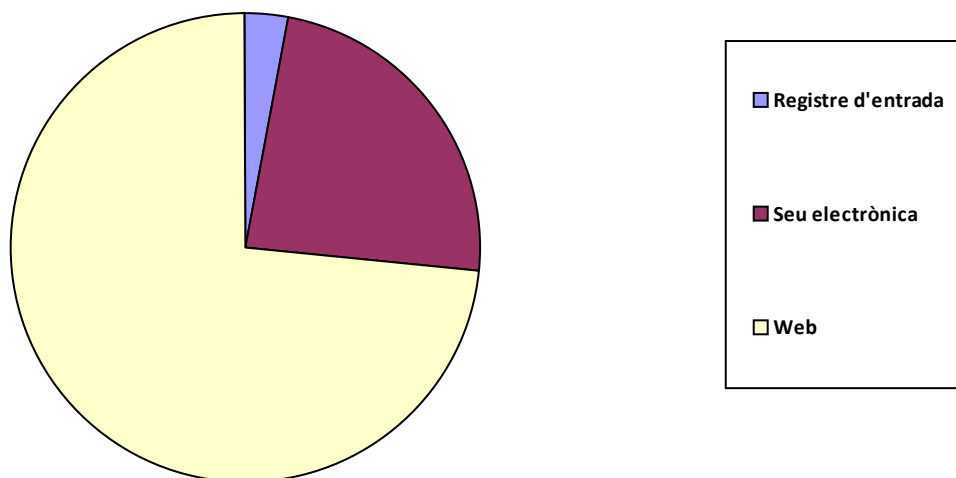
Del 01/12/2024 al 31/12/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	183	144	27,08%
Suggestiment	617	644	-4,19%
Síndic	33	34	-2,94%
Defensor	2	6	-66,67%
Altres	0	0	-
Total:	835	828	0,8%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	9	16	-43,75%
Recomanació/Suggestiment	7	9	-22,22%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	17	9	88,89%
Defensor			
Inici	1	2	-50,00%
Recomanació/Suggestiment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	0	4	-100,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	26	26	0,00%
Seu electrònica	196	169	15,98%
Telefònica	0	6	-100,00%
Web	613	627	-2,23%
Total:	835	828	,8%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Desembre 835

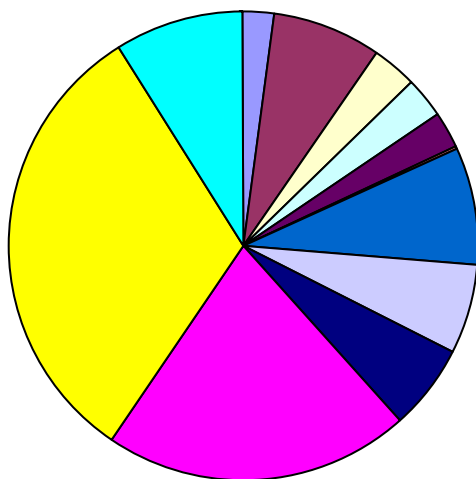
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Desembre	862	839	23	14 (60,9%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	19	19	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	64	60	4	3 (75,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	26	26	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	25	24	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	21	18	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	3	3	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	69	64	5	3 (60,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	53	53	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ ...	50	50	0	0 (-)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	183	181	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	273	267	6	3 (50,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	76	74	2	2 (100,0%)
Total d'Enviaments	862	839	23	14 (60,9%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA
SEGURETAT I MOBILITAT
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	15	15	0	0 (-)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS ...	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	3	3	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	64	60	4	3 (75,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	12	12	0	0 (-)
EDUCACIÓ	6	6	0	0 (-)
ESPORTS	8	8	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	6	5	1	1 (100,0%)
MAJORS	4	4	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	14	14	0	0 (-)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	7	7	0	0 (-)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	13	10	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	3	3	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	69	64	5	3 (60,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	49	49	0	0 (-)
PLATGES	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	9	9	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	35	35	0	0 (-)

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	29	29	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	4	3	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	149	148	1	0 (0,0%)

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	2	1	1	0 (0,0%)
MOBILITAT	105	102	3	2 (66,7%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	164	162	2	1 (50,0%)

URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	41	41	0	0 (-)
HABITATGE	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	28	26	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	4	4	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	12	12	0	0 (-)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	1	1	0	0 (-)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
REG. COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJAN	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	19	19	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	26	26	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	30	26	4	3 (75,0%)

REG. SERVICIS SOCIALS	8	8	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	64	60	4	3 (75,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	6	6	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	7	7	0	0 (-)
REG. ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	26	26	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	6	5	1	1 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	4	4	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	14	14	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
PEDANIES				
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA D	2	2	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	6	4	2	0 (0,0%)

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	21	18	3	1 (33,3%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	3	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	2	1	1	1 (100,0%)
EMT	35	34	1	1 (100,0%)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
ENTITAT PBCA EMP. PALAU DE CONGRESSOS	1	1	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	15	13	2	1 (50,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	3	1	0 (0,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	1	1	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	6	6	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	69	64	5	3 (60,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	48	48	0	0 (-)
REG. PARCS I JARDINS	1	1	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	53	53	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
REG. PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	7	7	0	0 (-)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	35	35	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	50	50	0	0 (-)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	29	29	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	4	3	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	149	148	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	183	181	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	1	1	0	0 (-)
REG. COMERÇ I MERCATS	1	1	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	2	1	1	0 (0,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	104	101	3	2 (66,7%)
REG. MOBILITAT	1	1	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	163	161	2	1 (50,0%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	273	267	6	3 (50,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	41	41	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	13	11	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	13	13	0	0 (-)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	2	2	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	76	74	2	2 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

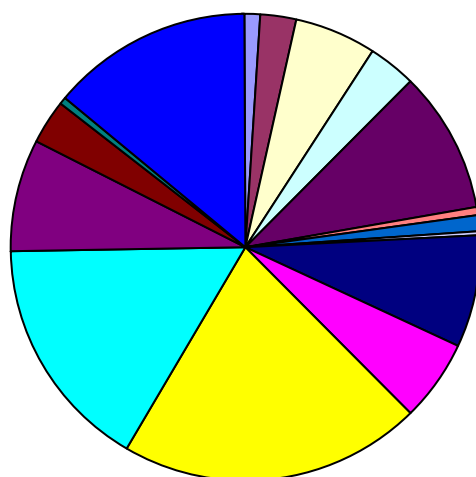
	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ PRIMÀRIA	2	1	0	0	1
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES					
REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	0	0	2
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	1	0	0
EMT	0	0	1	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	1	0	1
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	0	0	0	1
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
MILLORA CLIMÀTICA	0	1	0	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	0	0	0	1
SEGURETAT I MOBILITAT					
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	0	0	0	0	1

MOBILITAT	0	1	1	0	1
POLICIA LOCAL	0	0	1	0	1
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	1	1	0	0
Total d'Enviaments	2	5	7	0	9
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	9	26	-65,38%
Altres	20	11	81,82%
Atenció Personal Municipal	48	29	65,52%
Contaminació acústica	28	27	3,70%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	81	57	42,11%
Distint àmbit competencial	4	9	-55,56%
Esdeveniments	10	12	-16,67%
Organismes autònoms	0	35	-100,00%
Política lingüística	1	3	-66,67%
Senyalització viària	65	70	-7,14%
Servicis de jardineria	48	65	-26,15%
Servicis de neteja en la via pública	172	128	34,38%
Servicis prestats en via pública	137	124	10,48%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	65	78	-16,67%
Tramitació administrativa	27	36	-25,00%
Tributació municipal i sancions	3	10	-70,00%
Via pública reparació de deficiències	117	108	8,33%

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	7
Personal municipal	2

Altres

Altres	11
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	9

Atenció Personal Municipal

Altres	9
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	11
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	12
Informació i Registre	6
Padró	3

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	18
Botellot	1
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	2
Trànsit de vehicles	5

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	4
Compliment d'ordenances	12
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	50
Disconformitat amb projectes urbanístics	2
Obres no municipals	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2

Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	4
Servicis Socials	1
Subvencions o ajudes	4
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	4
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	4
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
Falles	3
<u>Política lingüística</u>	
Valencià	1
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	18
Carril bici	5
Semàfors	10
Senyalització horitzontal	15
Senyalització vertical	14
Zona blava	1
Zona taronja	2
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	39
Poda d'arbres	9
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	14
Contenidors canvi ubicació	29
Contenidors deficient estat	12
Deficient neteja en la via pública	72
Excrements animals domèstics	5
Reciclatge de residus	5
Solars i edificis en deficient estat de neteja	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública	13

Vehicles abandonats	11
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Gorretes	1
Indigents	26
Major actuació per part de Policia Local	97
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	9
Valenbisi	1
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	8
Demanda de parcs i jardins	2
Desperfectes en patrimoni històric	3
Pàgina web	6
Seu electrònica	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	29
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	15
Suggeriments sobre denominació de carrers	1
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	5
Tardança en resolució d'expedients	22
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Multes	1
Tributs IBI	1
Tributs IVTM	1
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	27
Clot en calçada	34
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	18
Enllumenat	34
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	2

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	46	56	-17,86%
02. L'Eixample	29	36	-19,44%
03. Extramurs	49	67	-26,87%
04. Campanar	33	43	-23,26%
05. La Saïdia	51	42	21,43%
06. El Pla del Real	31	29	6,90%
07. L'Olivereta	41	22	86,36%
08. Patraix	38	39	-2,56%
09. Jesús	36	22	63,64%
10. Quatre Carreres	99	61	62,30%
11. Poblat Marítims	70	67	4,48%
12. Camins al Grau	30	41	-26,83%
13. Algirós	20	30	-33,33%
14. Benimaclet	21	17	23,53%
15. Rascanya	26	23	13,04%
16. Benicalap	21	36	-41,67%
17. Pobles del Nord	8	1	700,00%
18. Pobles de l'Oest	9	9	0,00%
19. Pobles del Sud	26	4	550,00%
En Dependències Municipals	77	63	22,22%
No hi consta districte	74	120	-38,33%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	12
1.3. El Carme	6

1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	10
2.2. El Pla del Remei	16
2.3. Gran Via	3
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	13
3.2. La Roqueta	3
3.3. La Petxina	14
3.4. Arrancapins	19
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	7
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	6
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	15
5.2. Morvedre	13
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	8
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	3
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	2

7.3. Tres Forques	18
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	5
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	13
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	19
10.3. Malilla	41
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	13
11.3. La Malva-rosa	34
11.4. Beteró	1
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	11
12.2. Albors	8

12.3. La Creu del Grau	3
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	6
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	16
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	16
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	19
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.2. Poble Nou	1
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	8
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	3
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4

19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	2
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	10
19.8. Faitanar	5
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	77
No hi consta districte	
No hi consta barri	74