



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA  
I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 29 DE FEBRER DE 2024



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



## **CONTINGUTS DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:**

**Període de l'1 al 29 de febrer 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 29 de febrer de 2024**, s'han rebut un total de **1.251 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2023 a 28/02/2023).

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 (1/02/2023 a 28/02/2023).

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 febrer 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 febrer, 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.

### **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 **351 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 196 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 135 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 13, la Delegació de Prevenció i Extinció d'incendis amb 6 trasllats i la Delegació de Comerç i Mercats 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **174 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 101 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 51, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 16 i la de Delegació d'Habitatge 6 trasllats.



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **169 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 137 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 30 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 2.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **119 trasllats**, sent 116 de la delegació de Parcs i Jardins, 2 de la Delegació de Platges i 1 de la de Devesa-Albufera.

**-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):

**L'Àrea d'Àrea d'Urbanisme i Llicències**, amb **18 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 16 peticions d'informes, i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana que ha rebut 2 peticions.

**L'Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **12 peticions d'informe** sent totes elles de la Delegació de Policia Local.

Igualment, **L'Àrea d'Hisenda i Participació** amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació d'Hisenda i Pressupostos que ha rebut 4 peticions, la Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania que ha rebut 4 peticions i La Delegació de Pedanies, Participació i Acció que ha rebut 2 peticions.

L'Àrea **d'Alcaldia** amb **8 peticions d'informe**, totes elles d'Alcaldia.

## **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:

- AUMSA (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 10 de 12 sol·licituds).

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

- Secretaria General i del Ple.
- Gestió Tributària Integral GTI
- Tresoreria.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- O.A. Fundació Esportiva Municipal.
- Central del Procediment Sancionador.
- Patrimoni.
- 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 (180)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (155)
- Via pública reparació de deficiències (151)
- Serveis de neteja en via pública (142)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (113)
- Contaminació Acústica (88)
- Serveiss de jardineria (87)

## **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 Policia Local (122)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat de València (74)
- Parcs i jardins deficiències (64)
- Sot en calçada (59)
- Trànsit rodat (52)
- Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents (46)
- Deficient neteja en la via pública (45)
- Tardança en resolució d'expedients (43)

## **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 (103)
- Quatre Carreres (95)
- Extramurs (83)
- Ciutat Vella (69)
- Poblat Marítims (64)
- L'Eixample (60)
- Campanar (58)
- Patraix (57)

### **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 61 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 47 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 40 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 39 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 31 peticions.
- Mestalla (El Pla del Real) amb 30 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	1.251

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 1/02/2024 a 29/02/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

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



**FEBRERO**

**Registradas por:**

APP	937
WEB	2228

**Dirigidas a:**

Ser. Jardineria - Desde APP	187
Ser. Jardineria - Res.APP	103
Ser. Jardineria - Desde Web	105
Ser. Jardineria - Res.Web	55
Ser. Movilidad - Desde APP	72
Ser. Movilidad - Res.APP	31
Ser. Movilidad - Desde Web	29
Ser. Movilidad - Res.Web	11
Ser. Sanidad - Desde APP	13
Ser. Sanidad - Res.APP	13
Ser. Sanidad - Desde Web	19
Ser. Sanidad - Res.Web	18
Ser. Alumbrado - Desde APP	83
Ser. Alumbrado - Res.APP	73
Ser. Alumbrado - Desde Web	58
Ser. Alumbrado - Res.Web	45
Ser. Limpieza - Desde APP	330
Ser. Limpieza - Res.APP	212
Ser. Limpieza - Desde Web	2001
Ser. Limpieza - Res.Web	1333
Por email - Desde APP	252
Por email - Desde Web	16
Teléfono 010 - Desde APP	0
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	1
Recogida de enseres - Desde Web	1900
Recogida de enseres - Res.Web	1265

<b>Total</b>	3165
<b>Resueltas</b>	1894

# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/02/2024 al 29/02/2024

## 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	192	209	-8,13%
Suggeriment	982	796	23,37%
Síndic	61	55	10,91%
Defensor	9	3	200,00%
Altres	7	3	133,33%
Total:	1.251	1.066	17,4%

## Desglose Síndic/Defensor

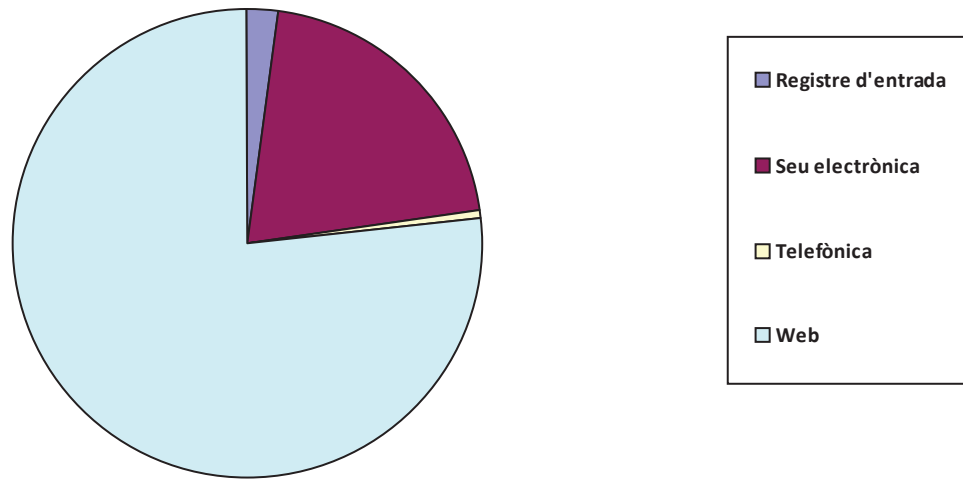
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
<b>Síndic</b>			
Inici	25	23	8,70%
Recomanació/Suggeriment	9	13	-30,77%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	27	19	42,11%
<b>Defensor</b>			
Inici	3	0	-
Recomanació/Suggeriment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	3	66,67%

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	29	40	-27,50%
Seu electrònica	257	238	7,98%
Telefònica	5	4	25,00%
Web	960	784	22,45%
Total:	1.251	1.066	17,4%



## Distribució per canal d'entrada



### 3. Peticions del periode per mesos

Febrer ..... 1.251

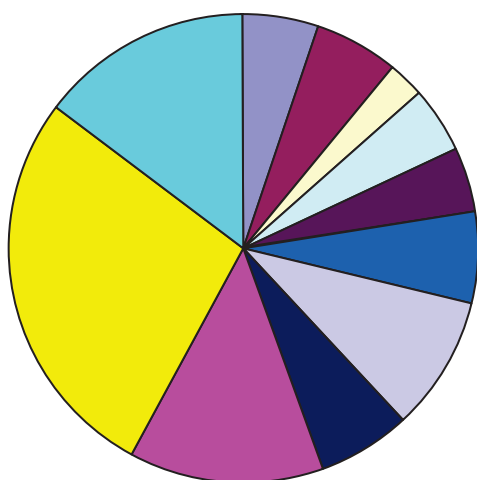
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Febrer .....	1.313	1236	77	73 (94,8%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	70	62	8	8 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL .....	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES .....	32	26	6	6 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS .....	59	57	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ .....	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	82	79	3	2 (66,7%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS .....	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS .....	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA .....	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT .....	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES .....	192	174	18	18 (100,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>1.313</b>	<b>1236</b>	<b>77</b>	<b>73 (94,8%)</b>

## 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 .....	61	53	8	8 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS ....	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	7	7	0	0 (-)
TURISME .....	1	1	0	0 (-)
<b>BENESTAR SOCIAL</b>				
IGUALTAT .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	76	70	6	6 (100,0%)
<b>CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES</b>				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	28	22	6	6 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	3	3	0	0 (-)
ESPORTS .....	1	1	0	0 (-)
<b>FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS</b>				
FESTES I TRADICIONS .....	27	27	0	0 (-)
MAJORS .....	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM .....	27	26	1	1 (100,0%)
<b>HISENDA I PARTICIPACIÓ</b>				
HISENDA I PRESSUPOSTOS .....	28	24	4	4 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL .....	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	16	12	4	4 (100,0%)
<b>OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA</b>				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	82	79	3	2 (66,7%)
<b>PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS .....	118	116	2	2 (100,0%)
PLATGES .....	2	2	0	0 (-)
<b>PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS</b>				
CONTROL ADMINISTRATIU .....	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONI .....	8	7	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS .....	14	14	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	52	50	2	2 (100,0%)
<b>RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA</b>				

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	30	30	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	141	137	4	3 (75,0%)
<b>SEGURETAT I MOBILITAT</b>				
COMERÇ I MERCATS .....	1	1	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC .....	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT .....	135	135	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA .....	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS .....	6	6	0	0 (-)
<b>URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES</b>				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	101	101	0	0 (-)
HABITATGE .....	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS .....	67	51	16	16 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	18	16	2	2 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
ALCALDIA .....	51	44	7	7 (100,0%)
PROTOCOL .....	7	7	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS</b>				
COMUNICACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI</b>				
CIUTAT INTEL·LIGENT .....	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ .....	4	4	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
<b>TURISME</b>				
TURISME .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	70	62	8	8 (100,0%)
<b>BENESTAR SOCIAL</b>				
<b>IGUALTAT</b>				

IGUALTAT .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ADDICCIONS .....	1	1	0	0 (-)
ATENCIÓ ESPECIALITZADA .....	35	35	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA .....	38	32	6	6 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	77	71	6	6 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL .....	4	4	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	19	13	6	6 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	3	3	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ .....	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	26	6	6 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS .....	27	27	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS .....	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM .....	27	26	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	59	57	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	13	11	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI .....	6	5	1	1 (100,0%)
TRESORERIA .....	6	5	1	1 (100,0%)

PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	12	11	1	1 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA .....	1	1	0	0 (-)
PEDANIES .....	1	0	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ .....	9	6	3	3 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	7	6	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	58	48	10	10 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ .....	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%)
EMIVASA .....	2	2	0	0 (-)
EMT .....	26	26	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI .....	2	2	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	21	20	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA .....	9	9	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA ....	19	18	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	82	79	3	2 (66,7%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS .....	118	116	2	2 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	121	119	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	11	8	3	3 (100,0%)
PATRIMONI				

PATRIMONI .....	4	3	1	1 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
PERSONAL .....	14	14	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	52	50	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	85	79	6	6 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	30	30	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA .....	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	141	137	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	173	169	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS .....	1	1	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT .....	135	135	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL .....	208	196	12	10 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	363	351	12	10 (83,3%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA .....	101	101	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE .....	6	6	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
INSPECCIÓ MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS .....	27	23	4	4 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES .....	39	27	12	12 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC .....	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
PLANEJAMENT .....	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	192	174	18	18 (100,0%)

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

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
ALCALDIA .....	1	6	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	1	0	0	0	0
<b>BENESTAR SOCIAL</b>					
ATENCIÓ PRIMÀRIA .....	1	5	0	0	0
<b>CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES</b>					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	4	2	0	0	0
<b>FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS</b>					
MAJORS .....	0	1	0	0	0
SANITAT I CONSUM .....	0	1	0	0	0
<b>HISENDA I PARTICIPACIÓ</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER .....	1	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI .....	1	0	0	0	0
TRESORERIA .....	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
PEDANIES .....	0	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ .....	0	0	3	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
AUMSA .....	0	0	0	0	1



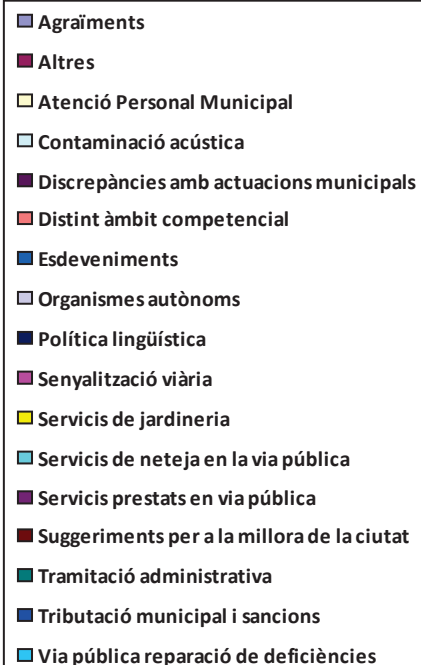
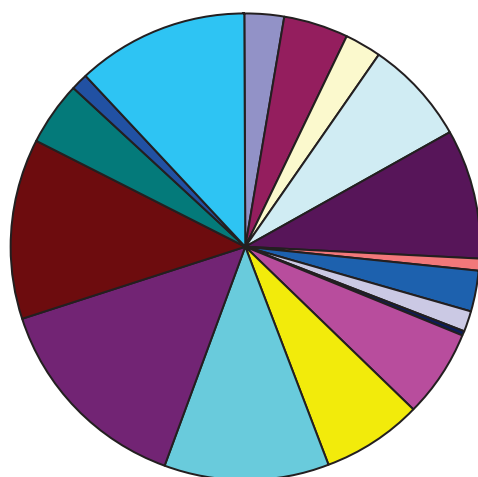
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	1	0	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	0	1	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS .....	1	1	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	0	0	0	0
PATRIMONI .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	2	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS .....	1	1	1	0	1
SEGURETAT I MOBILITAT					
POLICIA LOCAL .....	3	3	4	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS .....	1	1	2	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES .....	4	5	3	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
Total d'Enviaments	28	29	16	0	4

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 .....	34	25	36,00%
Altres .....	58	6	866,67%
Atenció Personal Municipal .....	31	56	-44,64%
Contaminació acústica .....	88	45	95,56%
Covid-19 .....	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	113	81	39,51%
Distint àmbit competencial .....	11	13	-15,38%
Esdeveniments .....	34	25	36,00%
Organismes autònoms .....	15	39	-61,54%
Política lingüística .....	5	5	0,00%
Senyalització viària .....	78	82	-4,88%
Servicis de jardineria .....	87	82	6,10%
Servicis de neteja en la via pública .....	142	128	10,94%
Servicis prestats en via pública .....	180	149	20,81%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	155	101	53,47%
Tramitació administrativa .....	56	71	-21,13%
Tributació municipal i sancions .....	13	5	160,00%
Via pública reparació de deficiències .....	151	153	-1,31%

## Distribució temàtica



## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	25
Personal municipal .....	9

### Altres

Altres .....	46
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	12

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	5
Atenció en biblioteques .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	9
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	5
Gestió tributària .....	3
Informació i Registre .....	2
Museus .....	1
Padró .....	4

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	20
Aire condicionat particulars .....	2
Casals fallers .....	1
Entre particulars veïnals .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	5
Obres privades .....	1
Per Obres municipals .....	4
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	52

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	3
Biblioteques .....	1
Compliment d'ordenances .....	5

Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	46
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	5
Museus incidències .....	1
Obres municipals .....	12
Obres no municipals .....	9
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	10
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	10
Servicis Socials .....	7
Subvencions o ajudes .....	2
Xec Escolar .....	2

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	10
Civil o penal .....	1

### Esdeveniments

Carreres populars .....	1
Concerts .....	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	3
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	25

### Organismes autònoms

EMT-incidències .....	13
Fundació Esportiva Municipal .....	2

### Política lingüística

Castellà .....	3
Valencià .....	2

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	21
Carril bici .....	11
Semàfors .....	13
Senyalització horitzontal .....	14
Senyalització vertical .....	15

Zona blava .....	1
Zona taronja .....	3
<b><u>Servicis de jardineria</u></b>	
Parcs i jardins deficiències .....	64
Poda d'arbres .....	23
<b><u>Servicis de neteja en la via pública</u></b>	
Arreplegada d'objectes en la via pública .....	2
Contenidors canvi ubicació .....	34
Contenidors deficient estat .....	11
Deficient neteja en la via pública .....	45
Excrements animals domèstics .....	10
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	17
Vehicles abandonats .....	12
<b><u>Servicis prestats en via pública</u></b>	
Autorització de taules i cadires .....	6
Gorretes .....	2
Indigents .....	27
Major actuació per part de Policia Local .....	122
Mesures contra excrements animals domèstics .....	3
Plagues .....	19
Platges incidències .....	1
<b><u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u></b>	
Aparcaments - Demanda .....	19
Ciclistes molèsties .....	1
Demanda de parcs i jardins .....	12
Desperfectes en patrimoni històric .....	4
Lavabos públics .....	1
Pàgina web .....	3
Seu electrònica .....	3
Suggeriments indeterminats .....	1

Suggeriments per a la millora de la circulació .....	36
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	74
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

#### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	13
Tardança en resolució d'expedients .....	43

#### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	1
Infraccions urbanístiques .....	1
Multes .....	6
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	2
Tributs IVTM .....	2

#### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	27
Clot en calçada .....	59
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	16
Enllumenat .....	38
Supressió de barreres arquitectòniques .....	11

## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	69	56	23,21%
02. L'Eixample .....	60	64	-6,25%
03. Extramurs .....	83	67	23,88%
04. Campanar .....	58	46	26,09%
05. La Saïdia .....	42	37	13,51%
06. El Pla del Real .....	44	28	57,14%
07. L'Olivereta .....	31	38	-18,42%
08. Patraix .....	57	43	32,56%
09. Jesús .....	42	32	31,25%
10. Quatre Carreres .....	95	98	-3,06%
11. Poblat Marítim .....	64	61	4,92%
12. Camins al Grau .....	103	44	134,09%
13. Algirós .....	31	38	-18,42%
14. Benimaclet .....	24	33	-27,27%
15. Rascanya .....	33	35	-5,71%
16. Benicalap .....	49	44	11,36%
17. Pobles del Nord .....	3	10	-70,00%
18. Pobles de l'Oest .....	34	14	142,86%
19. Pobles del Sud .....	20	30	-33,33%
En Dependències Municipals .....	87	111	-21,62%
No hi consta districte .....	222	134	65,67%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	7
1.2. La Xerea .....	6
1.3. El Carme .....	13

1.4. El Pilar .....	10
1.5. El Mercat .....	15
1.6. Sant Francesc .....	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	40
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	8
3.2. La Roqueta .....	8
3.3. La Petxina .....	28
3.4. Arrancapins .....	39
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	28
4.2. Les Tendetes .....	6
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	23
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	7
5.2. Morvedre .....	5
5.3. Trinitat .....	15
5.4. Tormos .....	11
5.5. Sant Antoni .....	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	12
6.2. Mestalla .....	30
6.4. Ciutat Universitària .....	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	14
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	12



7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	1
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	21
8.2. Sant Isidre .....	4
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	19
8.5. Favara .....	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	18
9.2. L'Hort de Senabre .....	3
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	10
9.5. Camí Real .....	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	19
10.2. En Corts .....	21
10.3. Malilla .....	24
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	6
10.5. Na Rovella .....	16
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	4
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau .....	7
11.2. El Cabanyal-el Banyamellar .....	27
11.3. La Malva-rosa .....	20
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	16
12.2. Albors .....	14

12.3. La Creu del Grau .....	61
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	8
13.3. L'Amistat .....	6
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	23
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	14
15.2. Torrefiel .....	10
15.3. Sant Llorenç .....	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	47
16.2. Ciutat Fallera .....	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	31
18.2. Beniferri .....	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	5
19.3. Pinedo .....	4
19.4. El Saler .....	1

19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	2
19.8. Faitanar .....	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	87
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	222