



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE PARTICIPACIÓ CIUTADANA
I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE GENER 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 31 de gener 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 gener de 2024**, s'han rebut un total de **1.253 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/01/2023 a 31/01/2023).

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 (1/01/2023 a 31/01/2023).

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 1.253 peticions rebudes durant el mes de gener 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 gener, 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. Per part dels servicis.

S'ha realitzat 1.205 trasllats i s'han sol·licitat 75 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):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **345 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 181 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 150 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 10 i la Delegació de Comerç i Mercats 4 trasllats.

Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **204 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 167 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 26, La Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 10 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.



Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **150 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 112 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 27, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 6 i la de Delegació d'Habitatge 5 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **139 trasllats**, sent 136 de la Delegació de Parcs i Jardins, 3 de la Delegació de Platges i 1 de la Delegació de Devesa-Albufera.

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

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb 15 **peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Policia Local ha rebut 12 sol·licituds, la Delegació de Mobilitat ha rebut 2 sol·licituds i la Delegació d'Espai Públic 1 sol·licitud.

L'Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 5, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 3, la Delegació de Patrimoni 3 i la Delegació de Control Administratiu 1 petició.

L'Àrea de Benestar Social, amb **9 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:

- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 3 de 5 sol·licituds).
- Mobilitat (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 11 de 12 sol·licituds).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).

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

- Secretària General.
- OAM Fundació Esportiva Municipal.
- OAM Universitat Popular.
- Platges.
- Central del Procediment Sancionador.
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Ocupació del Domini Públic.
- Llicències Urbanístiques.



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:

- Via pública reparació de deficiències (211).
- Serveis de neteja en via pública (188).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (169).
- Serveis prestats en via pública (151).
- Senyalització viària (102).
- Serveis de jardineria (88).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (72).

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 (118).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (66).
- Sot en calçada (61).
- Enllumenat (58).
- Parcs i Jardins deficiències (57).
- Deteriore demanda i substitució de mobiliari (54).
- Deficient neteja en la via pública (51).
- Suggeriments per a la millora de la circulació (44).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (39).
- Tardança en resolució d'expedients (38).
- Clavegueram (34).
- Senyalització horitzontal (31).



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:

- Poblat Marítims amb 109 peticions.
- Quatre Carreres amb 92 peticions.
- Extramurs amb 75 peticions.
- Ciutat Vella amb 64 peticions.
- Jesús amb 61 peticions.
- Patraix amb 58 peticions.
- La Saïdia amb 57 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:

- El Cabanyal - el Canyameler (Poblat Marítims) amb 43 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 39 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 39 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 35 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 33 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 33 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 32 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	1.253
-------	-------

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 1/01/2024 a 31/01/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Enero

Registradas por:

APP	1.239
WEB	2.375

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	189
Ser. Jardineria - Res.APP	111
Ser. Jardineria - Desde Web	96
Ser. Jardineria - Res.Web	64
Ser. Movilidad - Desde APP	88
Ser. Movilidad - Res.APP	36
Ser. Movilidad - Desde Web	28
Ser. Movilidad - Res.Web	4
Ser. Sanidad - Desde APP	31
Ser. Sanidad - Res.APP	30
Ser. Sanidad - Desde Web	11
Ser. Sanidad - Res.Web	11
Ser. Alumbrado - Desde APP	141
Ser. Alumbrado - Res.APP	123
Ser. Alumbrado - Desde Web	60
Ser. Alumbrado - Res.Web	51
Ser. Limpieza - Desde APP	474
Ser. Limpieza - Res.APP	326
Ser. Limpieza - Desde Web	2.150
Ser. Limpieza - Res.Web	1.499
Por email - Desde APP	315
Por email - Desde Web	30
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	-
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	-
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	1
Recogida de enseres - Desde Web	2.020
Recogida de enseres - Res.Web	1.409

Total	3.614
Resueltas	2.255

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

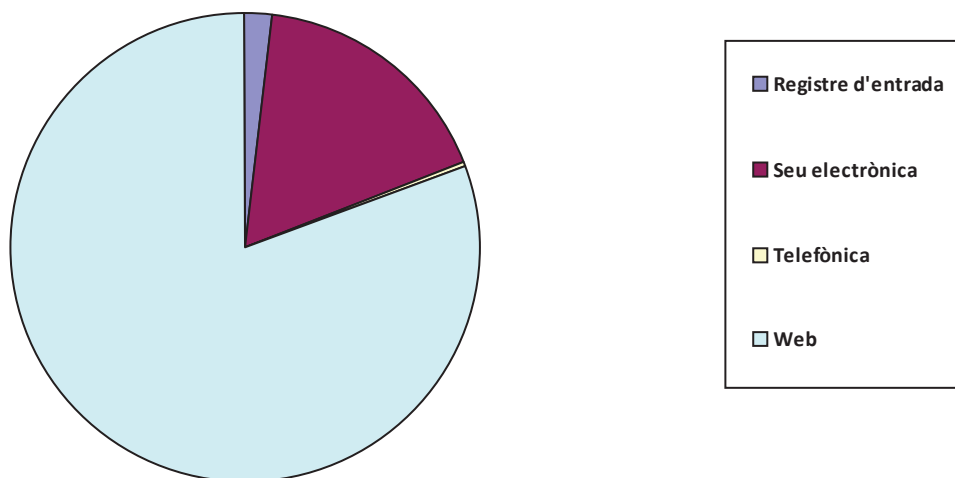
Del 01/01/2024 al 31/01/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	169	232	-27,16%
Suggestiment	1.027	866	18,59%
Síndic	50	37	35,14%
Defensor	2	5	-60,00%
Altres	5	7	-28,57%
Total:	1.253	1.147	9,2%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	19	17	11,76%
Recomanació/Suggestiment	20	6	233,33%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	11	14	-21,43%
Defensor			
Inici	1	1	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	4	-75,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	26	57	-54,39%
Seu electrònica	215	239	-10,04%
Telefònica	2	7	-71,43%
Web	1.010	844	19,67%
Total:	1.253	1.147	9,2%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Gener 1.253

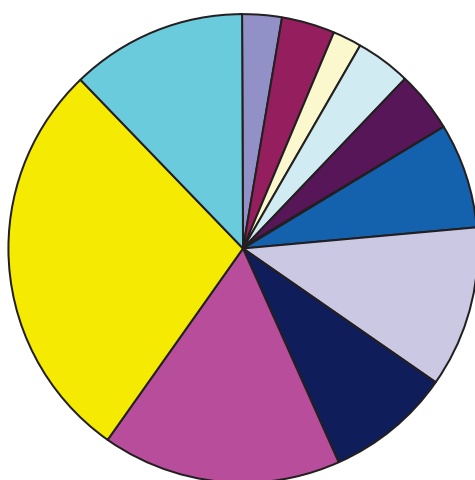
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener	1.280	1205	75	69 (92,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	36	29	7	7 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	45	36	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	27	24	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	49	45	4	4 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	53	46	7	7 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	92	86	6	6 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	140	139	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	112	100	12	10 (83,3%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	209	204	5	4 (80,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	360	345	15	13 (86,7%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	156	150	6	5 (83,3%)
Total d'Enviaments	1.280	1205	75	69 (92,0%)

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 LLICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	26	19	7	7 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	3	3	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	6	6	0	0 (-)
TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	45	36	9	9 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	22	19	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	19	19	0	0 (-)
MAJORS	5	4	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	25	22	3	3 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	22	17	5	5 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	15	15	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	16	14	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	92	86	6	6 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	136	136	0	0 (-)
PLATGES	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONI	8	5	3	3 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	14	11	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	83	78	5	3 (60,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	28	26	2	2 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	10	10	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	170	167	3	2 (66,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	4	4	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	11	10	1	1 (100,0%)
MOBILITAT	152	150	2	1 (50,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	193	181	12	11 (91,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	112	112	0	0 (-)
HABITATGE	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	33	27	6	5 (83,3%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	6	6	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	23	18	5	5 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	0	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	6	6	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	36	29	7	7 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	45	36	9	9 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	45	36	9	9 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS

ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	12	9	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)

EDUCACIÓ

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

ESPORTS

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

Subtotal d'Àrea 27 24 3 3 (100,0%)

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	19	19	0	0 (-)
---------------------------	----	----	---	-------

MAJORS

MAJORS	5	4	1	1 (100,0%)
--------------	---	---	---	------------

SANITAT I CONSUM

SANITAT I CONSUM	25	22	3	3 (100,0%)
------------------------	----	----	---	------------

Subtotal d'Àrea 49 45 4 4 (100,0%)

HISENDA I PARTICIPACIÓ

HISENDA I PRESSUPOSTOS

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	6	2	4	4 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	6	5	1	1 (100,0%)

PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	13	13	0	0 (-)
PEDANIES	2	2	0	0 (-)

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA

REGISTRE I POBLACIÓ	5	5	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	11	9	2	2 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 53 46 7 7 (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	1 (100,0%)
EMT	17	17	0	0 (-)
EMTRE	2	2	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	38	37	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	2	2	2 (100,0%)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	5	5	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	20	19	1	1 (100,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	92	86	6	6 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	136	136	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	140	139	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONI				
PATRIMONI	3	1	2	2 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	13	10	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	83	78	5	3 (60,0%)

	Subtotal d'Àrea	112	100	12	10 (83,3%)
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	28	26	2	2 (100,0%)	
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI					
MILLORA CLIMÀTICA	10	10	0	0 (-)	
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	170	167	3	2 (66,7%)	
	Subtotal d'Àrea	209	204	5	4 (80,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS					
COMERÇ I MERCATS	4	4	0	0 (-)	
ESPAI PÚBLIC					
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	11	10	1	1 (100,0%)	
MOBILITAT					
MOBILITAT	152	150	2	1 (50,0%)	
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA					
POLICIA LOCAL	193	181	12	11 (91,7%)	
	Subtotal d'Àrea	360	345	15	13 (86,7%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	112	112	0	0 (-)	
HABITATGE					
HABITATGE	5	5	0	0 (-)	
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	16	12	4	3 (75,0%)	
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	17	15	2	2 (100,0%)	
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)	
PLANEJAMENT	2	2	0	0 (-)	
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	156	150	6	5 (83,3%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

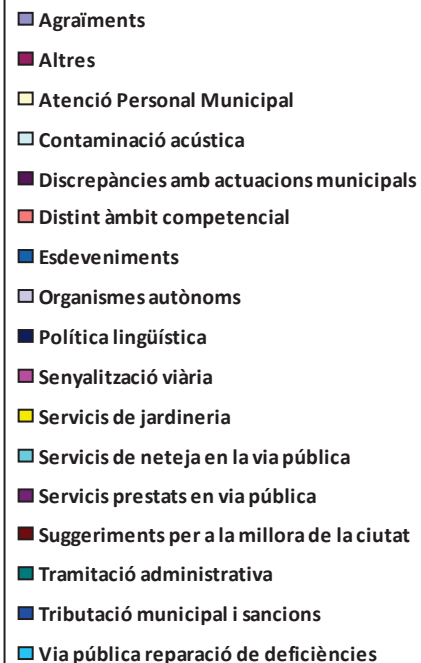
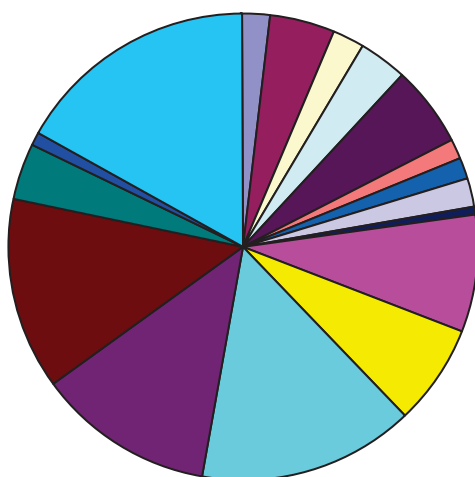
	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	1	4	0	0	0
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	4	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	1	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
MAJORS	0	0	1	0	0
SANITAT I CONSUM	1	2	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	1	0	0	0
TRESORERIA	0	1	0	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	1	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	1	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	1	0	0	0
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PLATGES	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
PATRIMONI	1	1	0	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	1	0	0	0
PERSONAL	0	2	1	0	0

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	1	1	0	2
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2	0	0	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0	1
SEGURETAT I MOBILITAT					
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT	1	0	0	0	1
POLICIA LOCAL	5	3	3	0	1
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
L·LICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	2	1	0	1
L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	0	0	0	0
Total d'Enviaments	32	28	9	0	6
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	26	20	30,00%
Altres	53	16	231,25%
Atenció Personal Municipal	28	60	-53,33%
Contaminació acústica	42	41	2,44%
Covid-19	0	0	# Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	72	77	-6,49%
Distint àmbit competencial	15	23	-34,78%
Esdeveniments	17	12	41,67%
Organismes autònoms	25	65	-61,54%
Política lingüística	7	5	40,00%
Senyalització viària	102	92	10,87%
Servicis de jardineria	88	119	-26,05%
Servicis de neteja en la via pública	188	146	28,77%
Servicis prestats en via pública	151	166	-9,04%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	169	94	79,79%
Tramitació administrativa	48	56	-14,29%
Tributació municipal i sancions	11	8	37,50%
Via pública reparació de deficiències	211	147	43,54%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	22
Felicitacions per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	3

Altres

Altres	45
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	8

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	8
Atenció personal en Universitat Popular	1
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Gestió tributària	1
Informació i Registre	5
Padró	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	16
Botellot	1
Casals fallers	2
Entre particulars veïnals	5
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	1
Per Obres municipals	2
Trànsit de vehicles	10

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	1

Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	39
Disconformitat amb projectes urbanístics	5
Horaris atenció al públic	1
Museus incidències	1
Obres municipals	7
Obres no municipals	1
Ocupació - demandes	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	5
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	2
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	15
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	4
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	6
Falles	6

Organismes autònoms

EMT-incidències	9
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Fundació Esportiva Municipal	4
Junta Central Fallera	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	5
Palau de la Música i Congressos	5

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	5

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	19
Carril bici	18

Semàfors	9
Senyalització horitzontal	31
Senyalització vertical	20
Zona blava	2
Zona taronja	3

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	57
Poda d'arbres	31

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	10
Contenidors canvi ubicació	22
Contenidors deficient estat	16
Deficient neteja en la via pública	51
Excrements animals domèstics	23
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	28
Suggeriments per a la neteja en la via pública	24
Vehicles abandonats	12

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	1
Gorretes	2
Indigents	13
Major actuació per part de Policia Local	118
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	11
Platges incidències	3

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	25
Ciclistes molèsties	9
Demanda de parcs i jardins	6
Desperfectes en patrimoni històric	2

Lavabos públics	1
Pàgina web	5
Seu electrònica	4
Suggestiments concerts teatres falles etc	1
Suggestiments indeterminats	5
Suggestiments per a la millora de la circulació	44
Suggestiments per a la millora de la ciutat de València	66
Suggestiments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	10
Tardança en resolució d'expedients	38

Tributació municipal i sancions

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

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	34
Clot en calçada	61
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	54
Enllumenat	58
Supressió de barreres arquitectòniques	4

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	64	48	33,33%
02. L'Eixample	51	64	-20,31%
03. Extramurs	75	52	44,23%
04. Campanar	55	56	-1,79%
05. La Saïdia	57	63	-9,52%
06. El Pla del Real	40	28	42,86%
07. L'Olivereta	53	48	10,42%
08. Patraix	58	82	-29,27%
09. Jesús	61	52	17,31%
10. Quatre Carreres	92	92	0,00%
11. Poblots Marítims	109	69	57,97%
12. Camins al Grau	55	68	-19,12%
13. Algirós	38	44	-13,64%
14. Benimaclet	23	46	-50,00%
15. Rascanya	29	32	-9,38%
16. Benicalap	38	26	46,15%
17. Pobles del Nord	8	4	100,00%
18. Pobles de l'Oest	40	7	471,43%
19. Pobles del Sud	17	23	-26,09%
20. Fora de València	1	2	-50,00%
En Dependències Municipals	87	112	-22,32%
No hi consta districte	202	129	56,59%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	9
1.2. La Xerea	9

1.3. El Carme	10
1.4. El Pilar	6
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	33
2.2. El Pla del Remei	10
2.3. Gran Via	8
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	25
3.4. Arrancapins	35
04. Campanar	
4.1. Campanar	24
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	16
5.2. Morvedre	10
5.3. Trinitat	10
5.4. Tormos	14
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	29
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	28

7.2. Soternes	4
7.3. Tres Forques	14
7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	26
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raïosa	24
9.2. L'Hort de Senabre	7
9.3. La Creu Coberta	10
9.4. Sant Marcel·lí	11
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	17
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	33
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	16
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	43
11.3. La Malva-rosa	39
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	10
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora	20
12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	7
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	12
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	9
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	8
15.2. Torrefiel	20
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	6
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.4. Cases de Bàrcena	4
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	39
18.2. Beníferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2

19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.4. El Saler	3
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	2
19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	87
No hi consta districte	
No hi consta barri	202