



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME ANUAL 2024

De la Comissió Permanent
Especial de Suggeriments i
Reclamacions



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



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I
SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS**

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

INFORME ANUAL 2024

ÍNDIX:

1	INTRODUCCIÓ.
2	INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.
3	ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES GRAELLES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.

1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual del qual haurà de donar-se compte a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, i posteriorment elevar-se al Ple de l'Ajuntament perquè en prengueu coneixement.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2024. Enguany ha augmentat el nombre de peticions dirigides a l'Oficina, passant el total de les mateixes de 14.089 a la xifra de 14.290, la qual cosa implica un xicotet increment l'1,43%. Este augment ve motivat en gran part per l'augment de les queixes presentades davant Síndic de Greuges (23,89%), això provoca més interaccions amb el Síndic (iniciis, recomanacions, tancaments...).

Pel que fa al canal d'entrada, augmenten un 9,69%, les presentades per Seu Electrònica.

Amb l'objectiu d'oferir la màxima informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, i continuant amb les millores introduïdes en informes anteriors, s'ha elaborat documentació addicional al present informe. S'han realitzat gràfics que ofereixen la informació d'una manera més visual, i s'extrauen de les reclamacions i suggeriments, per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. Addicionalment, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte. A més, i com es realitza en els informes mensuals, amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora la informació en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

treballar amb documentació reutilitzable. Tota esta informació es publica en el portal de dades obertes (www.valencia.es/dadesobertes) juntament amb l'informe del període (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) perquè els ciutadans puguen accedir a ella.

S'incorpora a l'informe anual les incidències de via pública WEB i APPValència, ja que el 3 de maig de 2021 es va acordar per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions: *"Que s'incloga en els informes mensuals de la Comissió permanent de Suggestiments i Reclamacions les dades arreplegades per la AppValència, incrementant d'esta manera els canals de proveïment de dades del citat informe i fent que els resultats del mateix siguen més pròxims a la realitat de la ciutat"*.

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggestiments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2024 (Annex I).

3.- ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES GRAELLES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.

1. Graella de peticions segons tipus.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels tipus següents:

a) **Queixa o reclamació:** posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció. Es presenten per Registre d'Entrada (presencialment o a través de la seu electrònica) i cada una d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga, per exemple, si presenta una instància en la qual es queixa del mal estat de la vorera i de la falta de neteja del carrer, es comptabilitzen com dos peticions.

b) **Suggeriments:** qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal. Es presenten per Registre d'entrada i, fonamentalment, a través del formulari de suggeriments de la web municipal, que no requereix de certificat digital per a la seua presentació. Igual que les queixes, cada una d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga.

c) Escrits rebuts del **Defensor del Pueblo** (resolucions d'inici de queixa, recomanacions, uns altres)

d) Escrits rebuts del **Síndic de Greuges** (resolucions d'inici de queixa, recomanacions, uns altres)

e) **Unes altres.** Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades. Normalment són agraïments.

Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anual anterior es va efectuar respecte al període 01/01/2023 al 31/12/2023.

TIPUS	ANY 2023	ANY 2024	Variació Interanual 2023- 2024
QUEIXA	2.457	2.416	-1,67%
SUGGERIMENT	11.070	11.142	0,67%
SÍNDIC	463	615	32,83%
DEFENSOR	65	61	-6,15%
ALTRES	34	56	64,71%
TOTAL	14.089	14.290	1,43%

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un xicotet increment del 1,43% .
Principlament obeïx a l'augment en el nombre de queixes al Síndic de Greuges (23,89%), això provoca més interaccions amb el Síndic (inícis, recomanacions, tancaments...).

Quant als escrits presentats pel Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo, es realitza el següent desglossament segons tipus:

SÍNDIC	ANY 2023	ANY 2024
INICI	180	223
RECOMANACIÓ	96	149
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	187	243
DEFENSOR		
INICI	23	21
RECOMANACIÓ	0	3
UNS ALTRES (tancaments, requeriments...)	42	37

2. Graella de peticions segons canal d'entrada.

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

a) Registre d'entrada: per este pot 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 (amb certificat digital): per esta també pot entrar qualsevol de les peticions assenyalades 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 dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i firma.

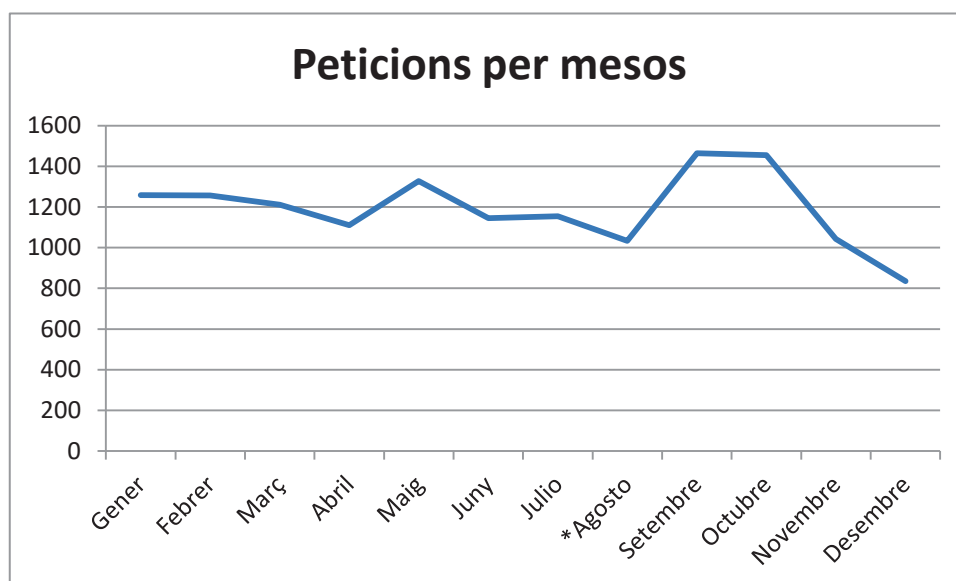
d) Web (sense certificat digital): per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior

TIPUS	ANY 2023	ANY 2024
REGISTRE ENTRADA	497	478
SEU ELECTRÒNICA	2.591	2.842
TELEFÒNICA	48	30
WEB	10.953	10.940
TOTAL	14.089	14.290

És destacable l'increment, respecte a l'any anterior, de les peticions rebudes per Seu Electrònica (+9,69%), conseqüència de la major utilització per part de la ciutadania dels certificats electrònics de firma digital. Las entrades a través del formulari de suggeriments de la web són les més nombroses constituint el 76,5% de les peticions en 2024.

3. Graella de peticions del període per mesos.



Els mesos de setembre i octubre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1.464 i 1.455 respectivament, i els de menor volum de peticions són agost i desembre amb 1.033 i 835 respectivament.

La mitjana mensual de peticions rebudes és d'1.191.

4. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per mesos.

En esta Graella es distingix entre els **trasllats** (s'informa el servici d'una determinada petició d'actuació sense que s'exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les **sol·licituds d'informe** (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Servicis municipals

5. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per Àrea.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments que s'han fet als Servicis distribuïdes per àrees de les quals es distingixen entre les que només són trasllats i les que se són sol·licituds d'informe. També dona compte de quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Les Àrees que ha contestat el 100% de les peticions d'informe són:

- Alcaldia
- Cultura Educació, Esports i Falles
- Família, Majors i Tradicions
- Hisenda, Transparència i Pedanies.
- Ocupació, Formació i Emprenedoria.
- Parcs, Jardins i Espais Naturals.

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:

- Benestar Social
- Organismes Autònoms i Altres Entitats
- Patrimoni, Recursos Humans i Tècnics i Participació.
- Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua
- Seguretat i Mobilitat.
- Urbanisme. Vivenda i Llicències.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

6. Graella d'enviaments a servicis i contestacions per àrees i delegació.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Entre les Delegacions que han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

- | | |
|--|---|
| • Alcaldia. | • Ocupació i Formació. |
| • Comunicació i Relacions amb els Mitjans. | • Agricultura. |
| • Innovació Tecnologia i Agenda Digital i C. | • Devesa Albufera. |
| • Turisme. | • Parcs i Jardins. |
| • Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals. | • Platges. |
| • Esports. | • Control Administratiu. |
| • Educació. | • Participació i Acció Veïnal. |
| • Falles. | • Patrimoni |
| • Família, Joventut i Infància. | • Cicle Integral de l'Aigua. |
| • Festes i Tradicions. | • Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica |
| • Majors. | • Comerç i Mercats. |
| • Sanitat i Consum. | • Espai Públic. |
| • Hisenda i Pressupostos. | • Prevenció i Extinció d'Incendis. |
| • Pedanies. | • Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures. |
| • Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania | • Planificació i Gestió Urbana |
| • Emprenedories. | • Vivenda |

Les Delegacions que han contestat entre el 90 i 99% de les peticions:

- Servicis Socials (97,7%)
- Recursos Humans (97,7%)
- Servicis Centrals Tècnics (91,3%).
- Neteja i Recollida de Residus (93,9%)
- Mobilitat (91,3%)
- Policia Local (96,3%).
- Llicències Urbanístiques- Activitats (97,9%)

7. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees, delegacions i servicis.

- Servicis i Delegacions que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

- Alcaldia
- Protecció de dades personals
- Secretària General
- Secretària General i del Ple
- Comunicació.
- Ciutat Intel·ligent.
- Delegació de Turisme.
- Atenció Especialitzada.
- Delegació de Servicis Socials.
- Acció Cultural.
- Delegació d'Acció Cultural.
- Patrimoni Històric i Artístic.
- Esports.
- Educació
- Delegació de Falles.
- Delegació de Família, Joventut i Infància.
- Joventut i Infància.
- Delegació de Festes i Tradicions.
- Festes i Tradicions.
- Majore.
- Sanitat i Consum.
- Gestió d'Emissions i Recaptació GER.
- Gestió Tributària Integral GTI.
- Tresoreria.
- Pedanies.
- Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania.
- Registre i Població.
- Societat de la Informació, Transparència.
- Emprenedoria.
- Delegació de Formació i Ocupació.
- Ocupació i Formació.
- AUMSA.
- Fundació Les Naus.
- Fundació València Activa.
- O. A. Consell Agrari.



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- O. A. Fundació Esportiva Municipal.
- O. A. Junta Central Fallera.
- O. A. Palau de la Música .
- O. A. Parcs i Jardins.
- O. A. Universitat Popular.
- Agricultura.
- Delegació d'Agricultura.
- Devesa- Albufera.
- Parcs i Jardins.
- Platges.
- Central del Procediment Sancionador.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Patrimoni.
- Responsabilitat Patrimonial.
- Delegació de Recursos Humans.
- Gestió Econòmica de l'Àrea d'Ocupació Pública.
- Personal.
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Millora Climàtica.
- Comerç i Mercats.
- Delegació de Comerç i Mercats.
- Ocupació del Domini Públic.
- Delegació de Mobilitat.
- Delegació de Policia.
- Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats.
- Inspecció Municipal.
- Delegació de Planificació i Gestió Urbana.
- Disciplina Urbanística.
- Gestió de Centre Històric.
- Planejament.
- Projectes Urbans.
- Vivenda.

Servicis que han contestat entre el 90 i el 99% de les sol·licituds d'informe:

- Atenció Primària (96% de 62 sol·licituds d'informe).
- Accés a l'Ocupació i Carrera Professional (92% de 12 sol·licituds d'informe).
- Arquitectura i Serv. Centrals Tècnics (91% de 23 sol·licituds d'informe).
- Neteja (94% de 33 sol·licituds d'informe).
- Policia Local (6% de 81 sol·licituds d'informe).
- Llicències d'Activitats (97% de 39 sol·licituds d'informe).
- Urbanístiques (98% de 50 sol·licituds d'informe).

Servicis que han contestat menys del 90% de les sol·licituds d'informe:

- - EMT (50% de 2 sol·licituds d'informe).
- - Mobilitat (89,5% de 19 sol·licituds d'informe).

8. Graella de peticions per tema.

En esta Graella es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït 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:

TEMA	Núm. peticions 2023	Núm. peticions 2024
Servicis de Neteja en la Via Pública	2.150	2.222
Servicis Prestats en la Via Pública	2.024	2.077
Via pública reparació de deficiències	1.874	1.773
Suggeriments per a la millora de la Ciutat	1.058	1.549
Servicis de Jardineria	1.469	1.250
Discrepàncies amb actuacions municipals	993	1.203
Senyalització Viària	1.020	939
Contaminació Acústica	680	833

Els 7 primers temes que destaquem amb major nombre de peticions coincideixen amb els de l'any 2023, encara que no en el mateix orde, com pot apreciar-se en la Graella.

A efectes estadístics la variació més rellevant en les dades referides al TEMA de les peticions presentades són las que es referixen al de “Contaminació Acústica” amb 153 queixes més i “Discrepancies amb actuacions municipals” amb 210 queixes més respecte a 2023.

Quant al tema de “Organismes Autònoms”, tal com es va informar, 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 (Taules 5, 6 i 7)

9. Graella de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més han preocupat a la ciutadania durant este període han sigut:

SUBTEMA	Nº peticiones 2022	Nº peticiones 2023	Nº peticiones 2024
Mayor actuación por parte de Policía Local	1.487	1.321	1.268
Parques y jardines deficiencias	1.143	1.063	940
Deficiente limpieza en la vía pública	924	909	805
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes	510	568	676
Bache en calzada	813	720	628
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	452	439	597
Tardanza en resolución de expedientes	263	429	401
Contenedores cambio de ubicación	393	332	376
Sugerencias para la mejora de la circulación	157	244	366
Alumbrado	517	414	364
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	318	266	348
Indigentes	145	184	341
Alcantarillado	384	364	339
Tráfico rodado	93	76	319
Poda de árboles	598	405	310
Plagas	416	343	299

Quant als SUBTEMES, de les peticions presentades l'any 2024, respecte a l'any anterior, coincidixen majoritàriament, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa. Las principals diferències respecte a 2022 són l'augment de les queixes referides al "Trànsit rodat" (+243% i 320% respecte a 2023), els "Indigents" (+135%) i las "Suggeriments per a la millora de la circulació" (+133%).

10. Graella de peticions per districte.

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

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

DISTRICTE	<i>Núm. peticions 2023</i>	Núm. peticions 2024
10. Quatre Carreres	1.167	1.128
11. Poblat Marítims	977	1.002
03. Extramurs	900	910
12. Camins al Grau	704	884
01. Ciutat Vella	803	744
08. Patraix	785	719

Quant als DISTRICTES, de les peticions presentades l'any 2024, respecte a l'any anterior, coincidixen els districtes amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella.

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

BARRI	Núm. peticions 2023	<i>Núm. peticions 2024</i>
Arrancapins (Extramurs)	373	416
Benicalap (Benicalap)	413	406
Malilla (Quatre Carreres)	419	396
Russafa (L'Eixample)	415	383
La Malva-rosa (Poblats Marítims)	305	357
La Creu del Grau (Camins al Grau)	145	330
Campanar (Campanar)	264	326
Patraix (Patraix)	348	322

Quant als BARRIS, de les peticions presentades l'any 2024, hi ha un augment considerable de les queixes del barri de la Creu del Grau.

11. Graella d'Incidències de via Pública WEB i APPVALÈNCIA.

S'adjunta Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període del 1/01/2024 a 31/01/2024.



	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	TOTAL
Registradas por:													
APP	1.239	937	1.229	1.223	1.207	1.376	1.430	1.134	1.491	1.631	1.266	1.231	15.394
WEB	2.375	2.228	1.968	2.537	2.338	2.246	2.792	4.094	3.590	2.743	1.562	2.152	30.625
Dirigidas a:													
Ser. Jardineria - Desde APP	189	187	164	208	206	200	228	213	324	312	145	141	2.517
Ser. Jardineria - Res.APP	153	140	121	157	128	152	152	154	203	185	94	78	1.717
Ser. Jardineria - Desde Web	96	105	83	125	107	79	128	205	172	156	63	47	1.366
Ser. Jardineria - Res.Web	79	68	63	72	74	55	83	97	105	94	43	30	863
Ser. Movilidad - Desde APP	88	72	93	75	75	87	95	50	84	106	94	61	980
Ser. Movilidad - Res.APP	36	33	43	42	45	50	60	32	42	53	49	39	524
Ser. Movilidad - Desde Web	28	29	81	118	34	24	68	268	130	176	130	60	1.146
Ser. Movilidad - Res.Web	4	11	31	60	12	12	45	157	53	99	56	42	582
Ser. Sanidad - Desde APP	31	13	29	46	55	72	93	56	32	45	18	14	504
Ser. Sanidad - Res.APP	31	13	29	46	55	72	93	56	32	44	18	14	503
Ser. Sanidad - Desde Web	11	19	12	22	33	32	51	39	27	20	5	13	284
Ser. Sanidad - Res.Web	11	19	11	22	33	32	51	38	27	20	5	10	279
Ser. Alumbrado - Desde APP	141	83	92	82	81	89	89	72	157	196	216	148	1.446
Ser. Alumbrado - Res.APP	139	77	77	67	67	73	59	68	131	157	135	99	1.149
Ser. Alumbrado - Desde Web	60	58	44	44	32	20	26	37	130	155	127	51	784
Ser. Alumbrado - Res.Web	58	52	39	34	22	14	18	25	68	81	66	37	514
Ser. Limpieza - Desde APP	474	330	516	456	444	558	592	485	524	539	531	575	6.024
Ser. Limpieza - Res.APP	343	225	392	347	301	398	406	360	368	367	354	360	4.221
Ser. Limpieza - Desde Web	2.150	2.001	1.728	2.205	2.115	2.069	2.485	3.512	3.098	2.213	1.223	1.953	26.752
Ser. Limpieza - Res.Web	1.506	1.337	1.222	1.546	1.471	1.437	1.785	2.574	2.297	1.537	805	1.354	18.871
Por email - Desde APP	315	252	335	355	343	354	323	240	347	386	248	276	3.774
Por email - Desde Web	30	16	20	23	15	17	23	22	24	19	13	21	243
Teléfono 010 - Desde APP	1	-	-	1	2	1	2	-	1	37	10	8	63
Teléfono 010 - Res.APP	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5	1	4	10
Teléfono 010 - Desde Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Teléfono 010 - Res.Web	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Otros - Desde APP	-	-	-	-	1	15	8	18	22	10	4	8	86
Otros - Res.APP	-	-	-	-	1	14	8	17	17	3	3	7	70
Otros - Desde Web	-	-	-	-	2	5	11	11	9	4	1	7	50
Otros - Res.Web	-	-	-	-	2	5	10	11	6	1	-	3	38
Tipos													
Recogida de enseres - Desde APP	1	1	-	1	-	-	-	2	-	-	-	1	6
Recogida de enseres - Res.APP	1	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1	4
Recogida de enseres - Desde Web	2.020	1.900	1.538	2.034	1.938	1.917	2.301	3.252	2.915	2.027	1.019	1.756	24.617
Recogida de enseres - Res.Web	1.409	1.265	1.062	1.407	1.345	1.332	1.650	2.348	2.163	1.397	652	1.232	17.262
Total	3.614	3.165	3.197	3.760	3.545	3.622	4.222	5.228	5.081	4.374	2.828	3.383	46.019
Resueltas	2.360	1.975	2.028	2.393	2.211	2.314	2.770	3.589	3.349	2.646	1.629	2.077	29.341

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

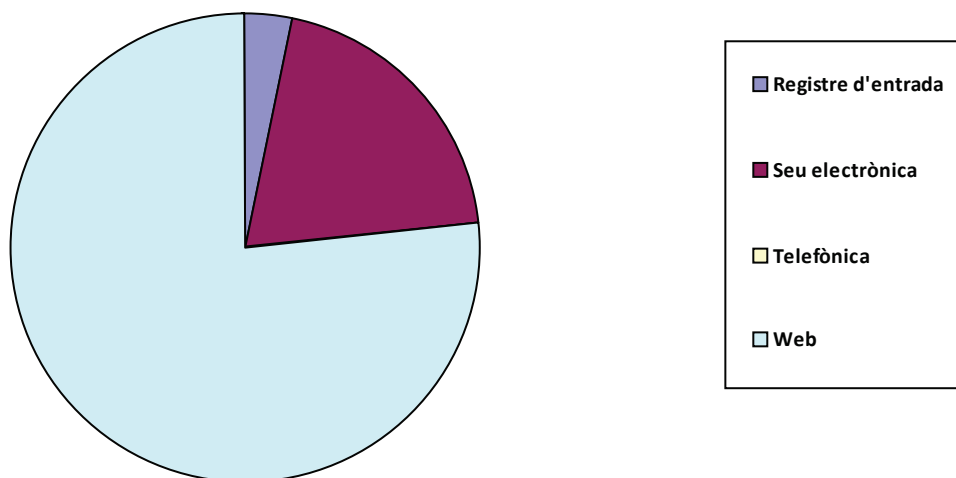
Del 01/01/2024 al 31/12/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	2.416	2.457	-1,67%
Suggestiment	11.142	11.070	0,65%
Síndic	615	463	32,83%
Defensor	61	65	-6,15%
Altres	56	34	64,71%
Total:	14.290	14.089	1,4%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	223	180	23,89%
Recomanació/Suggestiment	149	96	55,21%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	243	187	29,95%
Defensor			
Inici	21	23	-8,70%
Recomanació/Suggestiment	3	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	37	42	-11,90%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	478	497	-3,82%
Seu electrònica	2.842	2.591	9,69%
Telefònica	30	48	-37,50%
Web	10.940	10.953	-,12%
Total:	14.290	14.089	1,4%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Gener	1.258
Febrer	1.256
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327
Juny	1.145
Juliol	1.154
Agost	1.033
Setembre	1.464
Octubre	1.455
Novembre	1.042
Desembre	835

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

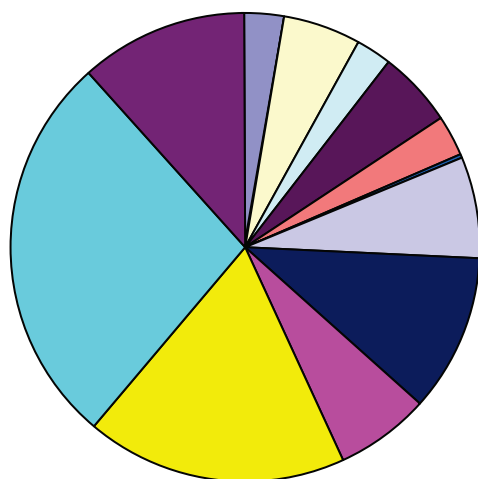
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener	1.280	1205	75	74 (98,7%)
Febrer	1.313	1236	77	76 (98,7%)
Març	1.384	1341	43	43 (100,0%)

Abril	1.312	1235	76	74 (97,4%)
Maig	1.698	1600	98	97 (99,0%)
Juny	1.288	1227	61	51 (100,0%)
Juliol	1.331	1271	60	59 (98,3%)
Agost	1.232	1178	54	53 (98,1%)
Setembre	1.550	1471	79	78 (98,7%)
Octubre	1.596	1547	49	47 (95,9%)
Novembre	1.173	1134	39	37 (94,9%)
Desembre	863	839	24	21 (87,5%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	451	423	28	28 (100,0%)
ALTRES	2	1	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	833	746	87	85 (97,7%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	417	380	37	37 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	824	777	46	46 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	450	404	46	46 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	28	24	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	1.117	1046	71	70 (98,6%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	1.745	1714	31	31 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ ...	1.017	930	87	84 (96,6%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	2.886	2839	47	45 (95,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT	4.389	4272	117	112 (95,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	1.861	1728	133	131 (98,5%)
Total d'Enviaments	16.020	15284	735	720 (98,0%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
ALTRES
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 L·LICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	348	324	24	24 (100,0%)

COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	14	13	1	1 (100,0%)
GRANS PROJECTES	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	75	73	2	2 (100,0%)
TURISME	13	12	1	1 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES	2	1	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	7	7	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	826	739	87	85 (97,7%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	264	236	28	28 (100,0%)
EDUCACIÓ	113	109	4	4 (100,0%)
ESPORTS	30	29	1	1 (100,0%)
FALLAS	10	6	4	4 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	22	17	5	5 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS	316	292	23	23 (100,0%)
MAJORS	73	66	7	7 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	413	402	11	11 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	186	166	20	20 (100,0%)
PEDANIES	31	30	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	233	208	25	25 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	8	7	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	20	17	3	3 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	1.117	1046	71	70 (98,6%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	20	13	7	7 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	43	42	1	1 (100,0%)

PARCS I JARDINS	1.623	1601	22	22 (100,0%)
PLATGES	59	58	1	1 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	61	56	5	5 (100,0%)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	99	94	5	5 (100,0%)
PATRIMONI	78	68	10	10 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	192	148	44	43 (97,7%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	587	564	23	21 (91,3%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	10	10	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	422	416	6	6 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	111	103	8	8 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2.343	2310	33	31 (93,9%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	58	50	8	8 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	150	147	3	3 (100,0%)
MOBILITAT	1.654	1631	23	21 (91,3%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	2.503	2421	82	79 (96,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	24	23	1	1 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	1.095	1089	6	6 (100,0%)
HABITATGE	51	49	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	541	446	95	93 (97,9%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	174	144	30	30 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	313	293	20	20 (100,0%)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	5	5	0	0 (-)
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	2	1	1	1 (100,0%)

PROTOCOL	21	21	0	0 (-)
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	6	4	2	2 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	13	12	1	1 (100,0%)
REG. COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJAN	1	1	0	0 (-)
GRANS PROJECTES				
PROJECTES SINGULARS	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	10	8	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓ	6	6	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	25	25	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	34	34	0	0 (-)
TURISME				
REG. TURISME	3	2	1	1 (100,0%)
TURISME	10	10	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	451	423	28	28 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES				
ALTRES	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2	1	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	7	7	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ADDICCIONS	2	2	0	0 (-)
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	389	383	6	6 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	325	263	62	60 (96,8%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	48	39	9	9 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	62	52	10	10 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	833	746	87	85 (97,7%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	79	78	1	1 (100,0%)

NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	135	111	24	24 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	27	27	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	12	9	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	108	105	3	3 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	25	24	1	1 (100,0%)
REG. ESPORTS	5	5	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLES	10	6	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	417	380	37	37 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	17	14	3	3 (100,0%)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	5	3	2	2 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	303	284	18	18 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	13	8	5	5 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	70	63	7	7 (100,0%)
REG. MAJORS	3	3	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
REG. SANITAT I CONSUM	2	2	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	411	400	11	11 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	824	777	46	46 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
COORDINACIÓ TRIBUTÀRIA	1	1	0	0 (-)
ECONÓMICOPRESSUPOSTARI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	48	36	12	12 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	28	28	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	25	25	0	0 (-)

GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	50	46	4	4 (100,0%)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	5	5	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	4	4	0	0 (-)
TRESORERIA	24	20	4	4 (100,0%)
PEDANIES				
PEDANIES	31	30	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	10	9	1	1 (100,0%)
REGISTRE I POBLACIÓ	153	141	12	12 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	70	58	12	12 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	450	404	46	46 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	7	6	1	1 (100,0%)
REG. EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	14	12	2	2 (100,0%)
REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ	6	5	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	28	24	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	26	20	6	6 (100,0%)
EMIVASA	3	3	0	0 (-)
EMT	270	268	2	1 (50,0%)
EMTRE	5	5	0	0 (-)
ENTITAT PBCA EMP. PALAU DE CONGRESSOS	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	29	13	16	16 (100,0%)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	10	5	5	5 (100,0%)
O.A. CONSELL AGRARI	10	8	2	2 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	280	263	17	17 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	45	36	9	9 (100,0%)
O.A. MOSTRA DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	15	12	3	3 (100,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	330	321	9	9 (100,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	92	90	2	2 (100,0%)

	Subtotal d'Àrea	1.117	1046	71	70 (98,6%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA					
AGRICULTURA	10	5	5	5 (100,0%)	
REG. AGRICULTURA	6	4	2	2 (100,0%)	
SERVICI D'AGRICULTURA	4	4	0	0 (-)	
DEVESA-ALBUFERA					
DEVESA-ALBUFERA	43	42	1	1 (100,0%)	
PARCS I JARDINS					
PARCS I JARDINS	1.617	1595	22	22 (100,0%)	
REG. PARCS I JARDINS	6	6	0	0 (-)	
PLATGES					
PLATGES	59	58	1	1 (100,0%)	
	Subtotal d'Àrea	1.745	1714	31	31 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI					
CONTROL ADMINISTRATIU					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	61	56	5	5 (100,0%)	
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	99	94	5	5 (100,0%)	
PATRIMONI					
PATRIMONI	42	38	4	4 (100,0%)	
REG. PATRIMONI	4	4	0	0 (-)	
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	32	26	6	6 (100,0%)	
RECURSOS HUMANS					
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	65	53	12	11 (91,7%)	
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	20	15	5	5 (100,0%)	
PERSONAL	83	66	17	17 (100,0%)	
REG. RECURSOS HUMANS	22	12	10	10 (100,0%)	
SALUT LABORAL	2	2	0	0 (-)	
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS					
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	583	560	23	21 (91,3%)	
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	4	4	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	1.017	930	87	84 (96,6%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	10	10	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	420	414	6	6 (100,0%)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2	2	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	110	102	8	8 (100,0%)
REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2.339	2306	33	31 (93,9%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2.886	2839	47	45 (95,7%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	41	37	4	4 (100,0%)
REG. COMERÇ I MERCATS	17	13	4	4 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	150	147	3	3 (100,0%)
MOBILITAT				
MOBILITAT	1.645	1626	19	17 (89,5%)
REG. MOBILITAT	9	5	4	4 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	2.491	2410	81	78 (96,3%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	12	11	1	1 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	24	23	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4.389	4272	117	112 (95,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1.094	1088	6	6 (100,0%)
REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES	1	1	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	50	48	2	2 (100,0%)
REG. HABITATGE	1	1	0	0 (-)

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS

INSPECCIÓ MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	235	196	39	38 (97,4%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	256	206	50	49 (98,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	48	43	5	5 (100,0%)

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA

ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	6	6	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	63	51	12	12 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
PLANEJAMENT	42	36	6	6 (100,0%)
PROJECTES URBANS	11	9	2	2 (100,0%)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	45	36	9	9 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 1.861 1728 133 131 (98,5%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	3	17	0	0	0
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	1	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL.	1	0	0	0	0
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	1	0	0	0
COMUNICACIÓ	0	0	1	0	0
CIUTAT INTEL·LIGENT	0	1	1	0	0
REG. TURISME	0	1	0	0	0
ALTRES					
ALTRES	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	2	2	2	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	40	13	7	0	2
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	4	1	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	1	6	3	0	0

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL	0	0	1	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	11	12	1	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	2	1	0	0	0
EDUCACIÓ	1	1	1	0	0
REG. EDUCACIÓ	0	1	0	0	0
ESPORTS	1	0	0	0	0
REG. FALLES	2	2	0	0	0

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

JOVENTUT I INFÀNCIA	2	1	0	0	0
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	0	0	0	0
FESTES I TRADICIONS	6	1	11	0	0
REG. FESTES I TRADICIONS	2	0	3	0	0
MAJORS	2	2	3	0	0
SANITAT I CONSUM	4	4	3	0	0

HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	9	3	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	2	1	1	0	0
TRESORERIA	3	1	0	0	0
PEDANIES	0	1	0	0	0
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFEN	0	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	0	1	11	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	4	8	0	0	0

OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA

EMPRENEDORIA	1	0	0	0	0
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	2	0	0	0	0
REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ	0	0	1	0	0

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

AUMSA	0	1	5	0	0
EMT	0	0	1	0	1
FUNDACIÓ LAS NAVES	7	8	1	0	0

FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER	3	1	1	0	0
O.A. CONSELL AGRARI	2	0	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	5	3	9	0	0
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	3	0	0
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I OR	2	1	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	3	2	4	0	0
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	2	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA	2	2	1	0	0
REG. AGRICULTURA	1	1	0	0	0
DEVESA-ALBUFERA	0	0	1	0	0
PARCS I JARDINS	17	4	1	0	0
PLATGES	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	3	0	2	0	0
PATRIMONI	3	1	0	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	1	1	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	3	4	4	0	1
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	1	4	0	0
PERSONAL	6	8	3	0	0
REG. RECURSOS HUMANS	6	4	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	4	2	15	0	2
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	2	0	4	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	1	4	3	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	11	7	13	0	2
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	2	1	1	0	0
REG. COMERÇ I MERCATS	1	0	3	0	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	1	0	0

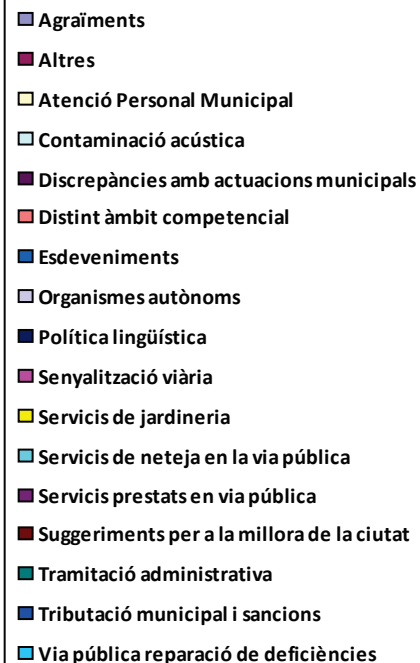
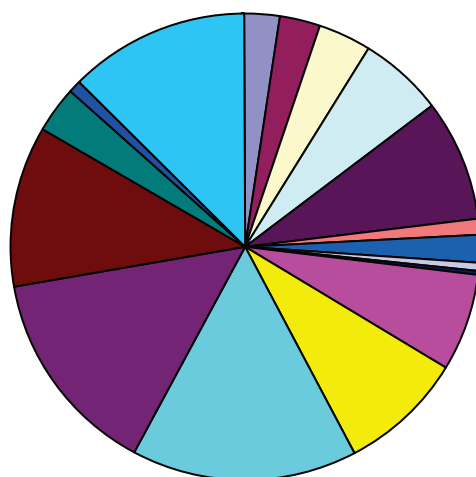
MOBILITAT	5	3	9	0	2
REG. MOBILITAT	3	1	0	0	0
POLICIA LOCAL	24	22	32	0	3
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	0	0	0	0
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMER	0	0	1	0	0
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	1	1	4	0	0
HABITATGE	2	0	0	0	0
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	3	13	22	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	26	19	4	0	1
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	5	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	2	2	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT	6	0	0	0	0
PROJECTES URBANS	1	1	0	0	0
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	0	0	9	0	0
Total d'Enviaments	293	207	220	0	15

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	338	268	26,12%
Altres	428	170	151,76%
Atenció Personal Municipal	511	560	-8,75%
Contaminació acústica	833	680	22,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	1.203	993	21,15%
Distint àmbit competencial	155	167	-7,19%
Esdeveniments	253	170	48,82%
Organismes autònoms	77	661	-88,35%
Política lingüística	54	36	50,00%
Senyalització viària	939	1.020	-7,94%
Servicis de jardineria	1.250	1.469	-14,91%
Servicis de neteja en la via pública	2.222	2.150	3,35%
Servicis prestats en via pública	2.077	2.024	2,62%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	1.549	1.058	46,41%
Tramitació administrativa	513	692	-25,87%
Tributació municipal i sancions	115	97	18,56%
Via pública reparació de deficiències	1.773	1.874	-5,39%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	254
Felicitacions per organització d'esdeveniments	6
Personal municipal	78

Altres

Altres	237
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	191

Atenció Personal Municipal

Altres	78
Atenció en biblioteques	34
Atenció personal de Servicis Socials	114
Atenció personal en Universitat Popular	2
Centres educatius	14
Centres esportius	18
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	86
Gestió tributària	9
Informació i Registre	91
Museus	4
Padró	61

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	240
Aire condicionat particulars	12
Avions	29
Botellot	47
Casals fallers	21
Entre particulars veïnals	30
Esdeveniments públics	28
Molèsties servicis de neteja	52
Obres privades	18

Per Obres municipals	25
Taules i cadires	12
Trànsit de vehicles	319

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	13
Biblioteques	22
Compliment d'ordenances	97
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	676
Disconformitat amb projectes urbanístics	63
Horaris atenció al públic	12
Museus incidències	5
Obres municipals	59
Obres no municipals	41
Ocupació - demandes	2
Oposicions	9
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	75
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	66
Servicis Socials	35
Subvencions o ajudes	25
Xec Escolar	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	133
Civil o penal	22

Esdeveniments

Carreres populars	21
Concerts	12
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	53
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	27
Falles	140

Organismes autònoms

EMT-incidències	52
-----------------------	----

EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	2
Fundació Esportiva Municipal	8
Junta Central Fallera	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	7
Palau de la Música i Congressos	5
Universitat Popular	2

Política lingüística

Castellà	18
Valencià	36

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	219
Carril bici	116
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	120
Senyalització horitzontal	242
Senyalització vertical	198
Zona blava	15
Zona taronja	28

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	940
Poda d'arbres	310

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	134
Contenidors canvi ubicació	376
Contenidors deficient estat	187
Deficient neteja en la via pública	805
Excrements animals domèstics	155
Reciclatge de residus	29
Solars i edificis en deficient estat de neteja	179
Suggestiments per a la neteja en la via pública	253
Vehicles abandonats	104

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	49
Gorretes	32
Indigents	341
Major actuació per part de Policia Local	1.268
Mesures contra excrements animals domèstics	28
Plagues	299
Platges incidències	54
Valenbisi	6

Suggestiments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	207
Ciclistes molèsties	44
Demanda de parcs i jardins	130
Desperfectes en patrimoni històric	36
Lavabos públics	33
Pàgina web	31
Seu electrònica	18
Suggestiments concerts teatres falles etc	5
Suggestiments indeterminats	58
Suggestiments per a la millora de la circulació	366
Suggestiments per a la millora de la ciutat de València	597
Suggestiments sobre denominació de carrers	24

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	112
Tardança en resolució d'expedients	401

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	18
Infraccions urbanístiques	5
Multes	40
Tributs IAE	6
Tributs IBI	29

Tributs IVTM	17
--------------------	----

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	339
Clot en calçada	628
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	348
Enllumenat	364
Fonts ornamentals	10
Supressió de barreres arquitectòniques	84

10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	744	803	-7,35%
02. L'Eixample	599	661	-9,38%
03. Extramurs	910	900	1,11%
04. Campanar	605	694	-12,82%
05. La Saïdia	555	645	-13,95%
06. El Pla del Real	448	539	-16,88%
07. L'Olivereta	625	555	12,61%
08. Patraix	719	785	-8,41%
09. Jesús	514	567	-9,35%
10. Quatre Carreres	1.128	1.167	-3,34%
11. Pobles Marítims	1.002	977	2,56%
12. Camins al Grau	884	704	25,57%
13. Algirós	411	515	-20,19%
14. Benimaclet	294	381	-22,83%
15. Rascanya	460	477	-3,56%
16. Benicalap	486	454	7,05%
17. Pobles del Nord	83	90	-7,78%
18. Pobles de l'Oest	291	210	38,57%
19. Pobles del Sud	375	373	,54%
20. Fora de València	2	8	-75,00%
En Dependències Municipals	1.143	1.087	5,15%
No hi consta districte	2.012	1.497	34,40%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	86
1.2. La Xerea	109

1.3. El Carme	142
1.4. El Pilar	85
1.5. El Mercat	132
1.6. Sant Francesc	190
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	383
2.2. El Pla del Remei	98
2.3. Gran Via	118
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	122
3.2. La Roqueta	85
3.3. La Petxina	287
3.4. Arrancapins	416
04. Campanar	
4.1. Campanar	326
4.2. Les Tendetes	65
4.3. El Calvari	37
4.4. Sant Pau	177
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	128
5.2. Morvedre	107
5.3. Trinitat	142
5.4. Tormos	110
5.5. Sant Antoni	68
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	126
6.2. Mestalla	246
6.3. Jaume Roig	35
6.4. Ciutat Universitària	41
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	264

7.2. Soternes	32
7.3. Tres Forques	221
7.4. La Fontsanta	29
7.5. La Llum	79
08. Patraix	
8.1. Patraix	322
8.2. Sant Isidre	90
8.3. Vara de Quart	69
8.4. Safranar	160
8.5. Favara	77
No hi consta barri	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	175
9.2. L'Hort de Senabre	91
9.3. La Creu Coberta	58
9.4. Sant Marcel·lí	94
9.5. Camí Real	96
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	244
10.2. En Corts	146
10.3. Malilla	396
10.4. Fonteta de Sant Lluís	45
10.5. Na Rovella	93
10.6. La Punta	91
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	113
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	137
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	321
11.3. La Malva-rosa	357
11.4. Beteró	97
11.5. Natzaret	90

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	232
12.2. Albors	139
12.3. La Creu del Grau	330
12.4. Camí Fondo	49
12.5. Penya-roja	133
No hi consta barri	1

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda	78
13.2. Ciutat Jardí	114
13.3. L'Amistat	85
13.4. La Bega Baixa	89
13.5. La Carrasca	45

14. Benimaclet

14.1. Benimaclet	246
14.2. Camí de Vera	48

15. Rascanya

15.1. Orriols	131
15.2. Torrefiel	210
15.3. Sant Llorenç	119

16. Benicalap

16.1. Benicalap	406
16.2. Ciutat Fallera	80

17. Pobles del Nord

17.1. Benifaraig	12
17.2. Poble Nou	12
17.3. Carpesa	8
17.4. Cases de Bàrcena	11
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	38
17.7. Borbotó	1

18. Pobles de l'Oest

18.1. Benimàmet 261

18.2. Beniferri 30

19. Pobles del Sud

19.1. El Forn d'Alcedo 13

19.2. El Castellar-l'Oliverar 46

19.3. Pinedo 44

19.4. El Saler 85

19.5. El Palmar 6

19.6. El Perellonet 96

19.7. La Torre 45

19.8. Faitanar 40

20. Fora de València

20.99. Fora de València 2

En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 1.143

No hi consta districte

No hi consta barri 2.012