



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE JULIOL 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 juliol 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 juliol de 2024**, s'han rebut un total de **1.153 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

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 (1/7/2023 a 31/7/2023).

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

S'han realitzat 1.271 trasllats i 60 sol·licituds d'informe. 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 **360 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 234 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 105 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 13, la Delegació de Comerç i Mercats 7 trasllats i la Delegació de prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

Igualment, el **Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **246 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 189 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 42, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 14 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **157 trasllats**, sent 131 de la Delegació de Parcs i Jardins, 15 de la Delegació de Platges, 10 de la Delegació de Devesa-Albufera i 1 de la Delegació d'Agricultura.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **130 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 77 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 34, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 17 i la de Delegació de Vivenda 2 trasllats.

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

L'**Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **14 peticions**, i dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 8 peticions, la Delegació de Mobilitat ha rebut 3 peticions, i la Delegació de Comerç i Mercats 3 peticions.

L'**Àrea d'Urbanisme i Llicències**, amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 7, la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 2 i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1 petició.

L'**Àrea de Benestar Social**, amb **8 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:

- Delegació de Comerç i Mercats (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Millora Climàtica (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- O. A. M. Fundació Esportiva Municipal (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Mobilitat (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 6 de 8 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).

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

- Delegació d'Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Societat de la Informació, Transparència i S. de P.
- Agricultura.
- Delegació d'Agricultura.
- Parcs i Jardins.
- Comerç i Mercats.
- Delegació de Mobilitat.
- Disciplina Urbanística.

8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta Graella es relacionen el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període, distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es referixen a:

- **Serveis Prestats en via pública (244).**
- Serveis de neteja en via pública (189).
- Serveis de jardineria (128).
- Via pública reparació de deficiències (121).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (110).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (89).

Quant al tema de "Organismes Autònoms", tal com es va informar el mes d'abril, deixa d'utilitzar-se com a Tema, podent consultar-se les peticions enviades a les diferents entitats del sector públic en les Taules relatives als enviaments a Servicis (Taules 5,6 i 7)

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En esta Graella es realitza una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi d'aquells aspectes respecte als que la població efectua reclamacions o suggeriments.

En el rànquing dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- **Major actuació per part de Policia Local (158)**
- Parcs i jardins deficiències (102)
- Deficient neteja en la via pública (86)
- Disconformitat amb les decisions preses pels serveis corresponents (56)
- Sot en calçada (41)
- Clavegueram (38)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat de València (36)
- Plagues (34)
- Ambforquetes canvie d'ubicació (30)
- Platges incidències (27)
- Poda d'arbres (26)
- Tardança en resolució d'expedients (26)

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:

- **Campanar amb 110 peticions.**
- Quatre Carreres amb 106 peticions.
- Poblat Marítims amb 83 peticions.
- Pobles del Sud amb 64 peticions.
- Extramurs amb 62 peticions.
- Ciutat Vella amb 60 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:

- **Campanar (Campanar) amb 83 peticions**
- Benimàmet (Poblat de l'Oest) amb 48 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 35 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 33 peticions.
- Russafa (L'Eixample) 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	1.254
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327
Juny	1.143
Juliol	1.153

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i *AppValència* corresponents al període 1/7/2024 a 31/7/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/07/2024 - 31/07/2024

Julio

Registradas por:	
APP	1.430
WEB	2.790

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	228
Ser. Jardineria - Res.APP	114
Ser. Jardineria - Desde Web	128
Ser. Jardineria - Res.Web	71
Ser. Movilidad - Desde APP	95
Ser. Movilidad - Res.APP	60
Ser. Movilidad - Desde Web	68
Ser. Movilidad - Res.Web	45
Ser. Sanidad - Desde APP	93
Ser. Sanidad - Res.APP	91
Ser. Sanidad - Desde Web	51
Ser. Sanidad - Res.Web	49
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	54
Ser. Alumbrado - Desde Web	25
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	592
Ser. Limpieza - Res.APP	384
Ser. Limpieza - Desde Web	2.484
Ser. Limpieza - Res.Web	1.771
Por email - Desde APP	323
Por email - Desde Web	23
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	8
Otros - Res.APP	7
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	9

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.300
Recogida de enseres - Res.Web	1.649

Total	4.220
Resueltas	2.671

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

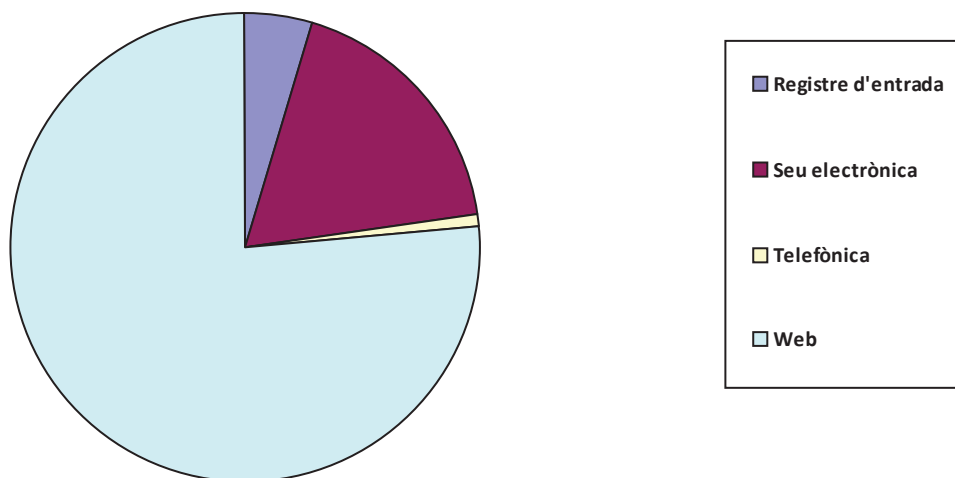
Del 01/07/2024 al 31/07/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	177	238	-25,63%
Suggestiment	901	936	-3,74%
Síndic	62	23	169,57%
Defensor	5	5	0,00%
Altres	8	1	700,00%
Total:	1.153	1.203	-4,2%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	14	4	250,00%
Recomanació/Suggestiment	17	7	142,86%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	31	12	158,33%
Defensor			
Inici	1	2	-50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	3	33,33%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	53	59	-10,17%
Seu electrònica	211	213	-,94%
Telefònica	9	2	350,00%
Web	880	929	-5,27%
Total:	1.153	1.203	-4,2%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Juliol 1.153

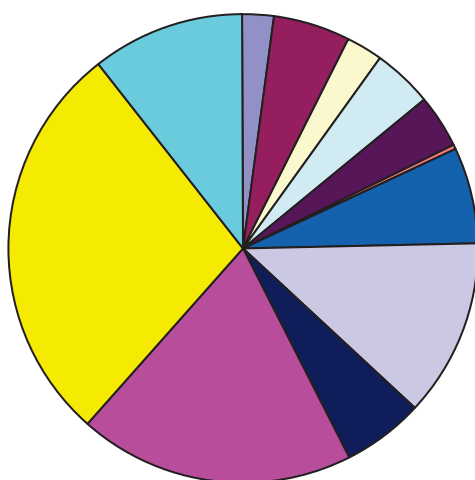
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juliol	1.331	1271	60	52 (86,7%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	29	29	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	34	31	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	55	53	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	91	85	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT	374	360	14	10 (71,4%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	140	130	10	9 (90,0%)
Total d'Enviaments	1.331	1271	60	52 (86,7%)

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	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	11	11	0	0 (-)

TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	69	61	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	21	18	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ	9	9	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FALLAS	3	3	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	3	3	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	15	13	2	2 (100,0%)
MAJORS	4	4	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	33	33	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	12	12	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	17	16	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	91	85	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	3	1	2	2 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	133	131	2	2 (100,0%)
PLATGES	15	15	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI	8	8	0	0 (-)

RECURSOS HUMANS	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	45	42	3	2 (66,7%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	43	42	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	15	14	1	0 (0,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	193	189	4	4 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	10	7	3	2 (66,7%)
ESPAI PÚBLIC	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT	108	105	3	2 (66,7%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	242	234	8	6 (75,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	79	77	2	2 (100,0%)
HABITATGE	2	2	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	41	34	7	6 (85,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	17	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	8	8	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	29	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				

IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	32	32	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	28	20	8	8 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	9	9	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	7	5	2	2 (100,0%)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	7	7	0	0 (-)
REG. EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLES	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	34	31	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	15	13	2	2 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	3	3	0	0 (-)
REG. MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	33	33	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	55	53	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				

HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	13	12	1	1 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANIES	3	3	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	2	2	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	11	11	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	3	3	0	0 (-)
EMT	15	15	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	8	5	3	3 (100,0%)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	19	18	1	0 (0,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	45	43	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	91	85	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	2	1	1	1 (100,0%)
REG. AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)

DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	131	129	2	2 (100,0%)
REG. PARCS I JARDINS	2	2	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	15	15	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	4	4	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	7	7	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	3	3	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	44	41	3	2 (66,7%)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	43	42	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	14	13	1	0 (0,0%)
REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	192	188	4	4 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0 (-)

	Subtotal d'Àrea	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS					
COMERÇ I MERCATS	5	3	2	2 (100,0%)	
REG. COMERÇ I MERCATS	5	4	1	0 (0,0%)	
ESPAI PÚBLIC					
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)	
MOBILITAT					
MOBILITAT	107	105	2	1 (50,0%)	
REG. MOBILITAT	1	0	1	1 (100,0%)	
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA					
POLICIA LOCAL	240	232	8	6 (75,0%)	
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)	
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS					
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	1	1	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	374	360	14	10 (71,4%)	
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	78	76	2	2 (100,0%)	
REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES	1	1	0	0 (-)	
HABITATGE					
HABITATGE	2	2	0	0 (-)	
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	14	13	1	0 (0,0%)	
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	22	18	4	4 (100,0%)	
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	5	3	2	2 (100,0%)	
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA					
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	2	0	0 (-)	
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)	
PLANEJAMENT	6	6	0	0 (-)	
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	6	6	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	140	130	10	9 (90,0%)	

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

Contestats

No Contestats

	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ PRIMÀRIA	6	1	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	1	0	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	1	0	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	1	0	1	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	2	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
FUNDACIÓ LAS NAVES	0	3	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	1	1	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
REG. AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARCS I JARDINS	2	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
PERSONAL	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	2	0	1
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	1	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	0	0	0	0	1
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	1	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	2	0	0	0	0
REG. COMERÇ I MERCATS	0	0	0	0	1
MOBILITAT	0	1	0	0	1
REG. MOBILITAT	1	0	0	0	0

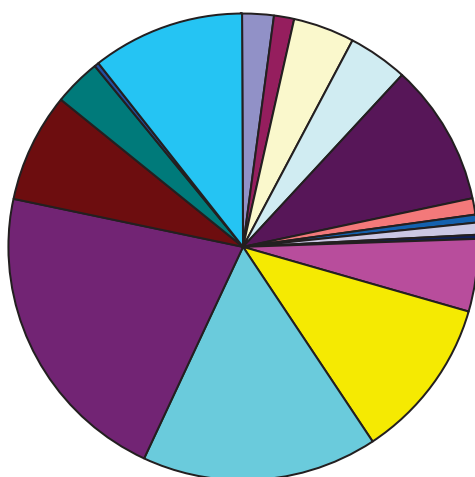
POLICIA LOCAL	3	1	2	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	0	2	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	0	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	0	2	0	0
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	29	9	14	0	8

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	25	13	92,31%
Altres	16	9	77,78%
Atenció Personal Municipal	49	27	81,48%
Contaminació acústica	49	52	-5,77%
Covid-19	0	0	# Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	110	166	-33,73%
Distint àmbit competencial	13	22	-40,91%
Esdeveniments	7	8	-12,50%
Organismes autònoms	9	63	-85,71%
Política lingüística	3	6	-50,00%
Senyalització viària	60	53	13,21%
Servicis de jardineria	128	118	8,47%
Servicis de neteja en la via pública	189	211	-10,43%
Servicis prestats en via pública	244	175	39,43%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	89	84	5,95%
Tramitació administrativa	36	50	-28,00%
Tributació municipal i sancions	5	7	-28,57%
Via pública reparació de deficiències	121	139	-12,95%

Distribució temàtica



■ Agraïments
■ Altres
■ Atenció Personal Municipal
■ Contaminació acústica
■ Discrepàncies amb actuacions municipals
■ Distint àmbit competencial
■ Esdeveniments
■ Organismes autònoms
■ Política lingüística
■ Senyalització viària
■ Servicis de jardineria
■ Servicis de neteja en la via pública
■ Servicis prestats en via pública
■ Suggeriments per a la millora de la ciutat
■ Tramitació administrativa
■ Tributació municipal i sancions
■ Via pública reparació de deficiències

9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Felicitacions per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	9

Altres

Altres	12
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	9
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	11
Centres educatius	2
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Gestió tributària	1
Informació i Registre	12
Padró	6

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	21
Avions	2
Botellot	3
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	4
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	3
Per Obres municipals	2
Trànsit de vehicles	8

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	2
--------------------	---

Compliment d'ordenances	9
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	56
Disconformitat amb projectes urbanístics	5
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	5
Obres no municipals	8
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	13
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	8
Servicis Socials	1
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	12
Civil o penal	1

Esdeveniments

Concerts	3
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3

Organismes autònoms

EMT-incidències	9
-----------------------	---

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	2

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	8
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	4
Senyalització horitzontal	18
Senyalització vertical	12
Zona taronja	3

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	102
Poda d'arbres	26

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	30
Contenidors deficient estat	23
Deficient neteja en la via pública	86
Excrements animals domèstics	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	17
Suggeriments per a la neteja en la via pública	17
Vehicles abandonats	8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	1
Gorretes	1
Indigents	22
Major actuació per part de Policia Local	158
Plagues	34
Platges incidències	27
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	14
Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	18
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	1
Suggeriments indeterminats	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	12
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	36
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	10
Tardança en resolució d'expedients	26

Tributació municipal i sancions

Infraccions urbanístiques	1
Multes	1
Tributs IAE	1
Tributs IBI	1
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	38
Clot en calçada	41
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	21
Enllumenat	19
Supressió de barreres arquitectòniques	2

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	60	65	-7,69%
02. L'Eixample	43	43	0,00%
03. Extramurs	62	72	-13,89%
04. Campanar	110	39	182,05%
05. La Saïdia	40	53	-24,53%
06. El Pla del Real	24	39	-38,46%
07. L'Olivereta	35	50	-30,00%
08. Patraix	51	56	-8,93%
09. Jesús	37	43	-13,95%
10. Quatre Carreres	106	91	16,48%
11. Poblots Marítims	83	102	-18,63%
12. Camins al Grau	55	54	1,85%
13. Algirós	46	49	-6,12%
14. Benimaclet	18	22	-18,18%
15. Rascanya	33	47	-29,79%
16. Benicalap	48	38	26,32%
17. Pobles del Nord	10	11	-9,09%
18. Pobles de l'Oest	49	22	122,73%
19. Pobles del Sud	64	47	36,17%
En Dependències Municipals	84	81	3,70%
No hi consta districte	95	179	-46,93%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	2
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	12

1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	1
3.3. La Petxina	22
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	83
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	1

7.3. Tres Forques	8
7.4. La Fontsanta	4
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	28
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	28
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	9
11.5. Natzaret	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	5
13.3. L'Amistat	17
13.4. La Bega Baixa	11
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	7
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	13
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	8
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	48
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	9

19.4. El Saler	25
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	17
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	84
No hi consta districte	
No hi consta barri	95