



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE JUNY DE 2024



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

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

Període de l'1 al 30 de juny de 2024

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

0. INTRODUCCIÓ

Com ja es va adonar en els informes de l'any 2020 i 2021 presentats davant la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, des de fa diversos anys hi ha un ciutadà que presenta repetida la mateixa queixa/suggeriment diàriament a través d'instàncies que presenta per seu electrònica (una mitjana de 4 diàries) i a través de la bústia de suggeriments de la WEB municipal (una mitjana de 2 diàries), es queixa pel soroll que provoquen els autobusos en deixar el motor en marxa en la parada inici / fi de trajecte del carrer Pere II El Cerimoniós. Les instàncies que presenta via Seu Electrònica es van incorporant a l'expedient 911/2020/196, de totes elles es dona trasllat a l'Empresa Municipal de Transports, que ha realitzat diverses inspeccions, també a la secció de contaminació acústica periòdicament. L'Empresa Municipal de Transports ha acceptat la proposta de l'Oficina de Queixes i Suggeriments de rebre a l'interessat i està pendent de fixar data per a tal fi.

Des de 2020, tal com es va anar informant i a fi de minimitzar l'impacte de tal volum de queixes/suggeriments presentats sobre el mateix tema, en les dades de l'informe mensual (especialment en les dades relatives a Tema (Contaminació acústica) i Subtema (Trànsit Rodat), districte (Camins al Grau) i barri (La Creu del Grau), es va decidir gravar i incloure en les dades estadístiques solament un Suggeriment diari amb entrada a través de la bústia de la WEB municipal i una mensual per Seu Electrònica. Asi es va fer fins a febrer de l'any 2021, adonant-se del total de les quals anava presentant mensualment.

Amb l'entrada en funcionament de la nova WEB municipal, febrer 2021, el ciutadà va deixar de presentar la mateixa queixa via web i va continuar presentant queixes diàries a través de la seu electrònica pel que durant eixe temps s'ha anat comptabilitzant una queixa per mes i s'ha continuat donant compte de totes elles a l'EMT mensualment.

Hem detectat que des de febrer de 2024 ha començat a presentar novament sugerencies via web, una mitjana de dos al dia. En el període que analitzem en el present informe, juny de 2024, ha presentat un total de 77 queixes via Seu Electrònica (d'elles només es comptabilitza una) i 39 suggeriments via web (40 gravades en total). Pel que a partir de juliol, a fi de no desvirtuar les dades de l'informe mensual, es gravarà mensualment només una de les queixes amb entrada per WEB i una per Seu Electrònica.

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 30 de juny de 2024**, s'han rebut un total de **1.141 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/6/2023 a 30/6/2023).

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 (1/6/2023 a 30/6/2023).

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 juny 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 juny, 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.

S'han realitzat 1.227 trasllats i 61 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 **306 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rerebut 169 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 115 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 18, la Delegació de Comerç i Mercats 3 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

Igualment, **l'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **245 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 194 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 28, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 21 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2.

Igualment, **l'Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **140 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 78 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 45, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 12 i la de Delegació de Vivenda 5 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **131 trasllats**, sent 118 de la Delegació de Parcs i Jardins, 9 de la Delegació de Devesa-Albufera i 4 de la Delegació de Platges

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

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **9 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació Policia Local de València amb 6 peticions, la Delegació de Mobilitat amb 2 i la Delegació de Comerç i Mercats amb 1 petició.

L'Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 4, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 3, la Delegació de Patrimoni 1 i la Delegació de Control Administratiu 1 petició.

Igualment, l'**Àrea de Cultura, Educació, Esports i Falles** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació d'Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals que ha rebut 6 i la Delegació d'Educació ha rebut 2 .

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 2 de 3 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).

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

- Atenció Primària.
- Del. Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals.
- Festes i Tradicions.
- Gestió D'Emissions i Recaptació-GER
- Fundació València Activa Del Pacte Per l'Ocupació.
- O.A. Consell Agrari.
- Altres : Comissió Tècnica de Patrimoni
- Central Del Procediment Sancionador.
- Millora Climàtica.
- Del. Mobilitat.
- 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 de neteja en via pública (202)**
- Serveis prestats en via pública (162)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (134)
- Contaminació Acústica (118)
- Via pública reparació de deficiències (112)
- Serveis de jardineria (92)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (83)

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 la Policia Local (69).**
- Parcs i Jardins deficiències (68).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat de València (57).
- Trànsit rodat. (56).
- Deficient neteja en la via pública (54).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (46).
- Sot en calçada (46).
- Plagues (42).

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

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

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- **Quatre Carreres amb 90 peticions.**
- **Camins al Grau amb 90 peticions.**
- Extramurs amb 74 peticions.
- Poblat Marítims amb 73 peticions.
- Patraix amb 69 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:

- **La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 47 peticions.**
- Patraix (Patraix) amb 37 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 32 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 30 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 30 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 26 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 26 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 25 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	1.141

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 1/6/2024 a 30/6/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA



Fechas: 01/06/2024 - 30/06/2024

Junio

Registradas por:

APP	1.375
WEB	2.246

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	200
Ser. Jardineria - Res.APP	119
Ser. Jardineria - Desde Web	79
Ser. Jardineria - Res.Web	48
Ser. Movilidad - Desde APP	87
Ser. Movilidad - Res.APP	47
Ser. Movilidad - Desde Web	24
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	71
Ser. Sanidad - Res.APP	67
Ser. Sanidad - Desde Web	32
Ser. Sanidad - Res.Web	29
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	67
Ser. Alumbrado - Desde Web	20
Ser. Alumbrado - Res.Web	13
Ser. Limpieza - Desde APP	558
Ser. Limpieza - Res.APP	370
Ser. Limpieza - Desde Web	2.069
Ser. Limpieza - Res.Web	1.430
Por email - Desde APP	354
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	15
Otros - Res.APP	8
Otros - Desde Web	5
Otros - Res.Web	4

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.917
Recogida de enseres - Res.Web	1.331

Total	3.621
Resueltas	2.214

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

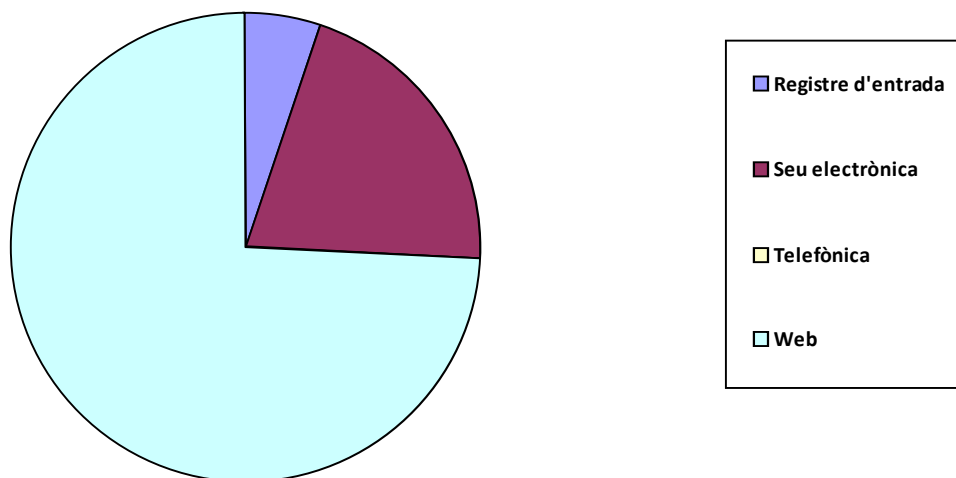
Del 01/06/2024 al 30/06/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	215	195	10,26%
Suggestiment	869	853	1,88%
Síndic	46	36	27,78%
Defensor	5	8	-37,50%
Altres	6	4	50,00%
Total:	1.141	1.096	4,1%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	23	11	109,09%
Recomanació/Suggestiment	10	1	900,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	13	24	-45,83%
Defensor			
Inici	1	5	-80,00%
Recomanació/Suggestiment	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	3	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	59	27	118,52%
Seu electrònica	235	218	7,80%
Telefònica	2	4	-50,00%
Web	845	847	-,24%
Total:	1.141	1.096	4,1%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Juny 1.141

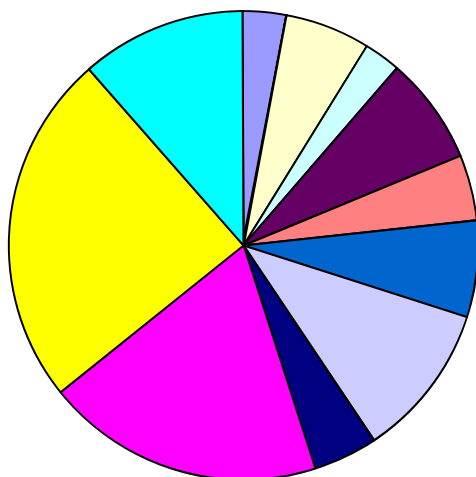
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juny	1.288	1227	61	59 (96,7%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	39	37	2	2 (100,0%)
ALTRES	1	0	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	73	69	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	35	27	8	8 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	96	94	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	87	79	8	8 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	146	140	6	6 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.288	1227	61	59 (96,7%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	34	33	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	5	4	1	1 (100,0%)

ALTRES

ALTRES	1	0	1	1 (100,0%)
--------------	---	---	---	------------

BENESTAR SOCIAL

IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

SERVICIS SOCIALS	71	67	4	4 (100,0%)
------------------------	----	----	---	------------

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	22	16	6	6 (100,0%)
---	----	----	---	------------

EDUCACIÓ	12	10	2	2 (100,0%)
----------------	----	----	---	------------

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

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
------------------------------------	---	---	---	-------

FESTES I TRADICIONS	23	22	1	1 (100,0%)
---------------------------	----	----	---	------------

MAJORS	15	14	1	1 (100,0%)
--------------	----	----	---	------------

SANITAT I CONSUM	57	57	0	0 (-)
------------------------	----	----	---	-------

HISENDA I PARTICIPACIÓ

HISENDA I PRESSUPOSTOS	21	20	1	1 (100,0%)
------------------------------	----	----	---	------------

PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	14	12	2	2 (100,0%)
---	----	----	---	------------

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	21	20	1	1 (100,0%)
---	----	----	---	------------

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	87	79	8	8 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
-----------------------	---	---	---	-------

PARCS I JARDINS	122	118	4	4 (100,0%)
-----------------------	-----	-----	---	------------

PLATGES	4	4	0	0 (-)
---------------	---	---	---	-------

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS

CONTROL ADMINISTRATIU	3	2	1	1 (100,0%)
-----------------------------	---	---	---	------------

PATRIMONI	7	6	1	1 (100,0%)
-----------------	---	---	---	------------

RECURSOS HUMANS	17	13	4	4 (100,0%)
-----------------------	----	----	---	------------

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	29	26	3	2 (66,7%)
---------------------------------	----	----	---	-----------

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
---------------------------------------	---	---	---	-------

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	28	28	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	22	21	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	197	194	3	3 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	18	18	0	0 (-)
MOBILITAT	117	115	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	79	78	1	1 (100,0%)
HABITATGE	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	49	45	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	13	12	1	1 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	33	32	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	37	2	2 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES				
ALTRES	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				

ATENCIÓ ESPECIALITZADA	38	37	1	1 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	29	26	3	3 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	73	69	4	4 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS

ACCIÓ CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	13	9	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	0	1	1 (100,0%)

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	11	10	1	1 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)

ESPORTS

ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	35	27	8	8 (100,0%)

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA

JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
---------------------------	---	---	---	-------

FESTES I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	23	22	1	1 (100,0%)
---------------------------	----	----	---	------------

MAJORS

MAJORS	15	14	1	1 (100,0%)
--------------	----	----	---	------------

SANITAT I CONSUM

SANITAT I CONSUM	57	57	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	96	94	2	2 (100,0%)

HISENDA I PARTICIPACIÓ

HISENDA I PRESSUPOSTOS

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	8	7	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	6	6	0	0 (-)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)

PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	7	5	2	2 (100,0%)
PEDANIES	7	7	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	18	18	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	18	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	5	0	5	5 (100,0%)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	2	1	1	1 (100,0%)
O.A. CONSELL AGRARI	3	2	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	33	32	1	1 (100,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	87	79	8	8 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	122	118	4	4 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI				
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)

RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLICA	6	5	1	1 (100,0%)
PERSONAL	5	4	1	1 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	1	1	0	0 (-)
SALUT LABORAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	29	26	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	28	28	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA				
MILLORA CLIMÀTICA	22	21	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	197	194	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	18	18	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	116	115	1	1 (100,0%)
REG. MOBILITAT	1	0	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈNCIES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA				

OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	79	78	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	25	24	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	24	21	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	5	5	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	146	140	6	6 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	0	1	0	0	0
CIUTAT INTEL·LIGENT	0	1	0	0	0
ALTRES					
ALTRES	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	0	1	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	3	0	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
ACCIÓ CULTURAL	0	0	1	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ	0	0	1	0	0
REG. EDUCACIÓ	0	1	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	1	0	0	0	0
MAJORS	0	1	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					

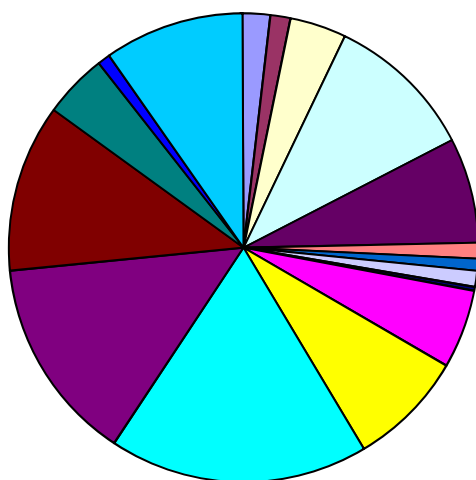
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	1	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
FUNDACIÓ LAS NAVES	0	4	1	0	0
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER	1	0	0	0	0
O.A. CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	0	1	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	3	1	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	1	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	1	0	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	1	0	1
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
MILLORA CLIMÀTICA	1	0	0	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	0	1	0	0	0
MOBILITAT	1	0	0	0	0
REG. MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	2	1	2	0	1
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	27	21	11	0	2

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	22	24	-8,33%
Altres	17	17	0,00%
Atenció Personal Municipal	42	46	-8,70%
Contaminació acústica	118	60	96,67%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	83	92	-9,78%
Distint àmbit competencial	13	12	8,33%
Esdeveniments	10	5	100,00%
Organismes autònoms	13	58	-77,59%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Senyalització viària	60	89	-32,58%
Servicis de jardineria	92	97	-5,15%
Servicis de neteja en la via pública	202	132	53,03%
Servicis prestats en via pública	162	162	0,00%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	134	78	71,79%
Tramitació administrativa	48	66	-27,27%
Tributació municipal i sancions	10	8	25,00%
Via pública reparació de deficiències	112	146	-23,29%

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	6

Altres

Altres	2
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	15

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	10
Centres educatius	1
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Informació i Registre	3
Padró	11

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	16
Avions	9
Botellot	11
Casals fallers	9
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	5
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	2
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	56

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	3
Compliment d'ordenances	10
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46
Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Horaris atenció al públic	1
Obres no municipals	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	7
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	11
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	2
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	4
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	1

Organismes autònoms

EMT-incidències	9
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	2
Universitat Popular	1

Política lingüística

Valencià	3
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	9
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	17

Senyalització vertical	11
Zona blava	1
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	68
Poda d'arbres	24

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	8
Contenidors canvi ubicació	33
Contenidors deficient estat	28
Deficient neteja en la via pública	54
Excrements animals domèstics	32
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	17
Suggeriments per a la neteja en la via pública	24
Vehicles abandonats	4

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	3
Indigents	34
Major actuació per part de Policia Local	69
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	42
Platges incidències	5

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	11
Ciclistes molèsties	6
Demanda de parcs i jardins	13
Desperfectes en patrimoni històric	6
Lavabos públics	3
Pàgina web	2

Seu electrònica	3
Suggeriments concerts teatres falles etc	1
Suggeriments indeterminats	9
Suggeriments per a la millora de la circulació	22
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	57
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	14
Tardança en resolució d'expedients	34

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	3
Multes	3
Tributs IBI	3
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	29
Clot en calçada	46
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	17
Enllumenat	14
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	5

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	42	55	-23,64%
02. L'Eixample	43	41	4,88%
03. Extramurs	74	54	37,04%
04. Campanar	43	51	-15,69%
05. La Saïdia	47	45	4,44%
06. El Pla del Real	38	51	-25,49%
07. L'Olivereta	49	41	19,51%
08. Patraix	69	60	15,00%
09. Jesús	47	58	-18,97%
10. Quatre Carreres	90	92	-2,17%
11. Poblats Marítims	73	89	-17,98%
12. Camins al Grau	90	45	100,00%
13. Algirós	18	35	-48,57%
14. Benimaclet	25	25	0,00%
15. Rascanya	22	33	-33,33%
16. Benicalap	43	52	-17,31%
17. Pobles del Nord	5	9	-44,44%
18. Pobles de l'Oest	20	22	-9,09%
19. Pobles del Sud	40	43	-6,98%
En Dependències Municipals	95	96	-1,04%
No hi consta districte	168	99	69,70%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	5

1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	24
2.2. El Pla del Remei	7
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	30
3.4. Arrancapins	26
04. Campanar	
4.1. Campanar	30
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	1

7.3. Tres Forques	16
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	1
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	13
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	20
11.3. La Malva-rosa	22
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	12
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22

12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	47
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	7

19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	15
19.7. La Torre	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	95
No hi consta districte	
No hi consta barri	168