



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE NOVEMBRE 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 novembre 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 30 de novembre de 2024**, s'han rebut un total de **1.042 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (01/11/2023 a 30/11/2023).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2023, així com la variació interanual, en percentatge, que es produïx per les dades obtingudes.

2. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA.

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: pel mateix poden entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- b) Seu electrònica: per la mateixa també pot tindre entrar qualsevol de les peticions esmentades en l'apartat a).
- c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requerixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior (01/11/2023 a 30/11/2023).

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

S'han realitzat **1.134 trasllats** i s'han sol·licitat **39 informes**.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servei 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 Servei una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb **295 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 158 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 119 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 8 i la Delegació de Comerç i Mercats 6 trasllats i la de Prevenció i Extinció d'Incendis ha rebut 4.

Igualment, **l'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **237 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 202 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 33 i la Delegació de Millora Climàtica 2.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **101 trasllats**, sent 92 de la Delegació de Parcs i Jardins, 6 de la Delegació de Platges, 2 de Devesa Albufera i 1 d'Agricultura.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Habitatge i Llicències** amb **96 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 50 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 34, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 4 i la de Delegació d'Habitatge 8 trasllats.

-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 Benestar Social, amb **7 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

Organismes Autònoms i altres entitats, amb **7 peticions d'informe**.

L'Àrea d'Urbanisme i Llicències, amb **6 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 3, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 3.

L'Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics, amb **5 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 4, la Delegació de Patrimoni 1.

Igualment, l'**Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **5 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Policia Local 2, la de Mobilitat 2 i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1.

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

En aquest període el nombre de Serveis que han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades és menor. Cal tindre en compte que la DANA va motivar l'adopció de mesures de suspensió de terminis per als municipis afectats en tots els nivells, també en els expedients de queixa del Síndic de Greuges. Per aquest motiu, a partir de la data en què es va produir, no han de valorar-se els terminis de resposta dels Serveis.

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 (176)
- Serveis Prestats en via pública (147)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (106)
- Via pública reparació de deficiències (106)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (101)

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 (Taula 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 (103).
- Deficient neteja en la via pública (86).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Serveis (66).
- Altres (58)
- Parcs i Jardins deficiències (56).

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 con 77 peticiones.
- Poblat Marítims con 75 peticiones.
- Jesús con 59 peticiones
- Extramurs con 57 peticiones.

- Patraix con 56 peticiones

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:

- Malilla (Quatre Carreres) con 36 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) con 36 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 34 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 33 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 28 peticiones.

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	1.145
Juliol	1.154
Agost	1.033
Setembre	1.464
Octubre	1.455
Noviembre	1.042

INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggeriments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i *AppValència* corresponents al període 01/09/2024 a 30/09/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

	NOVIEMBRE
Registradas por:	
APP	1265
WEB	1562
Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	145
Ser. Jardineria - Res.APP	82
Ser. Jardineria - Desde Web	63
Ser. Jardineria - Res.Web	41
Ser. Movilidad - Desde APP	94
Ser. Movilidad - Res.APP	49
Ser. Movilidad - Desde Web	130
Ser. Movilidad - Res.Web	56
Ser. Sanidad - Desde APP	18
Ser. Sanidad - Res.APP	18
Ser. Sanidad - Desde Web	5
Ser. Sanidad - Res.Web	4
Ser. Alumbrado - Desde APP	216
Ser. Alumbrado - Res.APP	135
Ser. Alumbrado - Desde Web	127
Ser. Alumbrado - Res.Web	64
Ser. Limpieza - Desde APP	531
Ser. Limpieza - Res.APP	324
Ser. Limpieza - Desde Web	1223
Ser. Limpieza - Res.Web	796
Por email - Desde APP	247
Por email - Desde Web	13
Teléfono 010 - Desde APP	10
Teléfono 010 - Res.APP	1
Teléfono 010 - Desde Web	0
Teléfono 010 - Res.Web	0
Otros - Desde APP	4
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	1
Otros - Res.Web	0



Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	0
Recogida de enseres - Res.APP	0
Recogida de enseres - Desde Web	1019
Recogida de enseres - Res.Web	652
Total	2827
Resueltas	1573

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

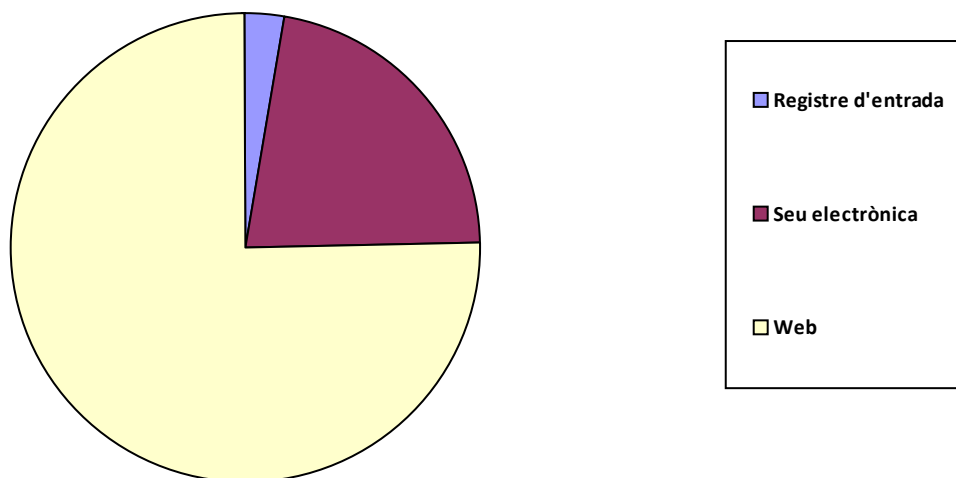
Del 01/11/2024 al 30/11/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	211	175	20,57%
Suggestiment	792	911	-13,06%
Síndic	35	48	-27,08%
Defensor	3	10	-70,00%
Altres	1	2	-50,00%
Total:	1.042	1.146	-9,1%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	6	23	-73,91%
Recomanació/Suggestiment	10	6	66,67%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	19	19	0,00%
Defensor			
Inici	2	5	-60,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	1	5	-80,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	28	22	27,27%
Seu electrònica	229	215	6,51%
Telefònica	0	7	-100,00%
Web	785	902	-12,97%
Total:	1.042	1.146	-9,1%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Novembre 1.042

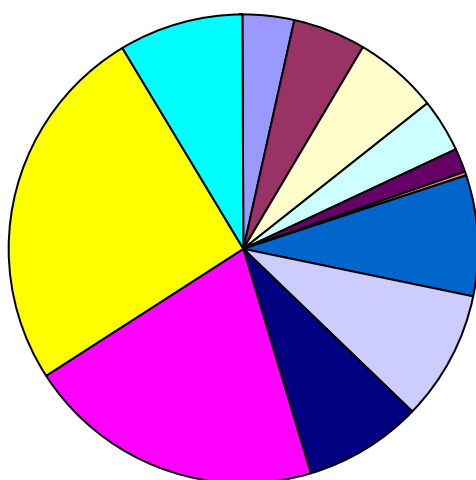
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Novembre	1.173	1134	39	30 (76,9%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	42	42	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	58	51	7	4 (57,1%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	68	67	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	44	42	2	2 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	98	91	7	4 (57,1%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	103	101	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ ...	97	92	5	4 (80,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	239	237	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	300	295	5	5 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	102	96	6	5 (83,3%)
Total d'Enviaments	1.173	1134	39	30 (76,9%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
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	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	30	30	0	0 (-)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS ...	4	4	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	5	5	0	0 (-)
TURISME	3	3	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	58	51	7	4 (57,1%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	19	18	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	45	45	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FALLAS	3	3	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	17	16	1	1 (100,0%)
MAJORS	8	8	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	19	18	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	5	4	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	15	14	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	98	91	7	4 (57,1%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEvesa-Albufera	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	94	92	2	2 (100,0%)
PLATGES	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	3	3	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	29	25	4	3 (75,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	55	55	0	0 (-)

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	34	33	1	0 (0,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	203	202	1	1 (100,0%)

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I MERCATS	6	6	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	8	8	0	0 (-)
MOBILITAT	121	119	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	160	158	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	5	4	1	1 (100,0%)

URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	50	50	0	0 (-)
HABITATGE	8	8	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	37	34	3	2 (66,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	7	4	3	3 (100,0%)

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

Total Trasllats Informes Contest.

ALCALDIA

ALCALDIA

ALCALDIA	25	25	0	0 (-)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	3	3	0	0 (-)
PROTOCOL	2	2	0	0 (-)

COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS

COMUNICACIÓ	4	4	0	0 (-)
-------------------	---	---	---	-------

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI

CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)

TURISME

REG. TURISME	1	1	0	0 (-)
TURISME	2	2	0	0 (-)

Subtotal d'Àrea 42 42 0 0 (-)

BENESTAR SOCIAL

SERVICIS SOCIALS

ATENCIÓ ESPECIALITZADA	30	29	1	0 (0,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	23	17	6	4 (66,7%)
REG. SERVICIS SOCIALS	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	58	51	7	4 (57,1%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURAL

ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	4	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	7	7	0	0 (-)

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	45	45	0	0 (-)
----------------	----	----	---	-------

ESPORTS

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

FALLAS

REG. FALLES	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	68	67	1	1 (100,0%)

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	15	14	1	1 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	2	2	0	0 (-)

MAJORS

MAJORS	8	8	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

SANITAT I CONSUM

REG. SANITAT I CONSUM	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	18	17	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	44	42	2	2 (100,0%)

HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES

HISENDA I PRESSUPOSTOS

GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	1	0	1	1 (100,0%)

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA D	1	1	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	10	10	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	3	1	2	1 (50,0%)
EMT	32	32	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	39	36	3	2 (66,7%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	18	17	1	0 (0,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	98	91	7	4 (57,1%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
SERVICI D'AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	94	92	2	2 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	103	101	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	20	19	1	0 (0,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	6	3	3	3 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	55	55	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	97	92	5	4 (80,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	34	33	1	0 (0,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	2	2	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	203	202	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	239	237	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	5	5	0	0 (-)
REG. COMERÇ I MERCATS	1	1	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	8	8	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	121	119	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	159	157	2	2 (100,0%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	300	295	5	5 (100,0%)

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR

OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	50	50	0	0 (-)
---	----	----	---	-------

HABITATGE

HABITATGE	8	8	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	14	13	1	1 (100,0%)
-------------------------------	----	----	---	------------

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	16	14	2	1 (50,0%)
--------------------------------	----	----	---	-----------

REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	7	7	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA

DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	1	1 (100,0%)
------------------------------	---	---	---	------------

PLANEJAMENT	4	2	2	2 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	2	2	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	102	96	6	5 (83,3%)
-----------------	-----	----	---	-----------

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

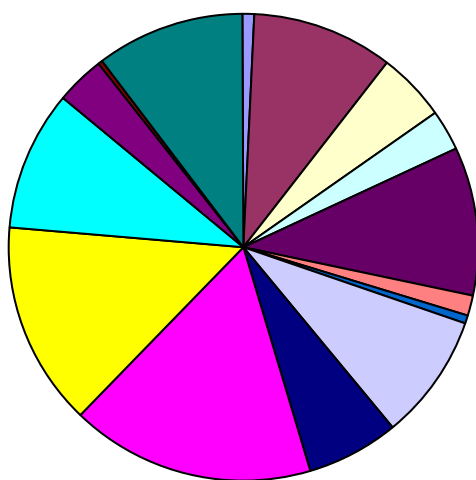
	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	0	0	0	0	1
ATENCIÓ PRIMÀRIA	0	1	3	0	2
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
SANITAT I CONSUM	0	0	1	0	0
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES					
TRESORERIA	1	0	0	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
AUMSA	0	0	1	0	1
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	2	0	1
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	0	0	0	1

O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	0	1	1	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI					
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	0	0	0	0	1
PERSONAL	0	3	0	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	0	0	1
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	0	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	0	0	2	0	0
POLICIA LOCAL	1	0	1	0	0
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EME	0	0	1	0	0
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	1	0	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT	2	0	0	0	0
Total d'Enviaments	10	6	14	0	9
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	10	28	-64,29%
Altres	100	22	354,55%
Atenció Personal Municipal	48	38	26,32%
Contaminació acústica	31	40	-22,50%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	106	73	45,21%
Distint àmbit competencial	14	15	-6,67%
Esdeveniments	7	3	133,33%
Organismes autònoms	0	39	-100,00%
Política lingüística	0	0	#¡Núm!
Senyalització viària	88	87	1,15%
Servicis de jardineria	69	128	-46,09%
Servicis de neteja en la via pública	176	171	2,92%
Servicis prestats en via pública	147	166	-11,45%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	101	94	7,45%
Tramitació administrativa	36	43	-16,28%
Tributació municipal i sancions	3	11	-72,73%
Via pública reparació de deficiències	106	188	-43,62%

Distribució temàtica



■ Agraïments
■ Altres
■ Atenció Personal Municipal
■ Contaminació acústica
■ Discrepàncies amb actuacions municipals
■ Distint àmbit competencial
■ Esdeveniments
■ 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	6
Personal municipal	4

Altres

Altres	58
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	42

Atenció Personal Municipal

Altres	7
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	6
Atenció personal en Universitat Popular	1
Centres educatius	7
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	9
Gestió tributària	1
Informació i Registre	9
Museus	1
Padró	3

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	13
Aire condicionat particulars	1
Botellot	5
Molèsties servicis de neteja	5
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	4

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	6
Biblioteques	2

Compliment d'ordenances	7
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	66
Disconformitat amb projectes urbanístics	2
Obres municipals	3
Obres no municipals	4
Ocupació - demandes	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	8
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
Civil o penal	4

Esdeveniments

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

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	8
Semàfors	11
Senyalització horitzontal	21
Senyalització vertical	24
Zona blava	6
Zona taronja	4

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	56
Poda d'arbres	13

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	13
Contenidors canvi ubicació	21

Contenidors deficient estat	9
Deficient neteja en la via pública	86
Excrements animals domèstics	2
Reciclatge de residus	5
Solars i edificis en deficient estat de neteja	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública	23
Vehicles abandonats	2

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	3
Gorretes	1
Indigents	26
Major actuació per part de Policia Local	103
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	12
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	8
Demanda de parcs i jardins	5
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	5
Pàgina web	1
Suggeriments concerts teatres falles etc	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	35
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	37
Suggeriments sobre denominació de carrers	7

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	8
Tardança en resolució d'expedients	28

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Tributs IBI	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	22
Clot en calçada	29
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	19
Enllumenat	33
Supressió de barreres arquitectòniques	3

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	45	75	-40,00%
02. L'Eixample	40	56	-28,57%
03. Extramurs	57	66	-13,64%
04. Campanar	34	65	-47,69%
05. La Saïdia	40	58	-31,03%
06. El Pla del Real	30	57	-47,37%
07. L'Olivereta	50	49	2,04%
08. Patraix	56	43	30,23%
09. Jesús	59	52	13,46%
10. Quatre Carreres	77	91	-15,38%
11. Poblats Marítims	75	99	-24,24%
12. Camins al Grau	39	45	-13,33%
13. Algirós	22	45	-51,11%
14. Benimaclet	12	24	-50,00%
15. Rascanya	47	33	42,42%
16. Benicalap	33	29	13,79%
17. Pobles del Nord	7	9	-22,22%
18. Pobles de l'Oest	5	10	-50,00%
19. Pobles del Sud	27	23	17,39%
En Dependències Municipals	100	67	49,25%
No hi consta districte	187	149	25,50%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	13

1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	18
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	27
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	5
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	8
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	12
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	23
7.2. Soternes	2

7.3. Tres Forques	19
7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	28
8.2. Sant Isidre	11
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	14
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	18
9.5. Camí Real	9
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	16
10.2. En Corts	10
10.3. Malilla	36
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.6. La Punta	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	19
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	6
11.5. Natxaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	8
12.2. Albors	7

12.3. La Creu del Grau	10
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	10
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	4
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	8
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	9
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	24
15.3. Sant Llorenç	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	33
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.3. Carpesa	1
17.4. Cases de Bàrcena	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	4
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	4
19.7. La Torre	6

19.8. Faitanar	11
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	100
No hi consta districte	
No hi consta barri	187