



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 D'OCTUBRE 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 31 d'octubre 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.

Cada queixa o suggeriment pot donar lloc a més d'una petició depenent de les que esta continga, per exemple, si el ciutadà es queixa de falta de neteja i de falta d'il·luminació en una zona, es comptabilitzen com dos peticions.

En el període **de l'1 al 31 d'octubre de 2024**, s'han rebut un total de **1.455 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/10/2023 a 31/10/2023).

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 (01/10/2023 a 31/10/2023).

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

S'ha realitzat 1.547 trasllats a Servicis i 49 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 Suggestiments tant en número com en percentatge.

El present informe s'ha realitzat conforme a la nova estructura del Govern municipal i comprén les noves Àrees i Delegacions en les quals s'organitza.

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 **474 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 271 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 182 trasllats, la Delegació de Comerç i Mercats 10 i la Delegació d'Espai Públic 9 i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 2 trasllats.

Igualment, l'Àrea **de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **296 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 244 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 32, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 19 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **198 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 141 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 44, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 9 i la de Delegació de Vivenda 4 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **167 trasllats**, sent 162 de la Delegació de Parcs i Jardins i 5 de la Delegació d'Agricultura.

-**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 Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics**, amb **11 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 5, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 4 i la Delegació de Patrimoni 2 peticions.

L'Àrea **d'Urbanisme i Llicències**, amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 9 i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1.

Igualment, l'Àrea **de Família, Majors i Tradicions** amb **7 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Festes i Tradicions que ha rebut 5, la Delegació de Família, Joventut i Infància 1 i la Delegació de Sanitat i Consum 1 petició.

L'Àrea **de Benestar Social**, amb **7 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 Planificació i Gestió Urb. (ha contestat 0 de 1 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 1 de 4 sol·licituds).
- Personal (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Llicències d'Activitats. (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Accés a l'Ocupació Pública i Carrera (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Gestió Econòmica Àrea Ocupació (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).

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

Protecció de Dades Personals / Joventut i Infància / Delegació de Festes i Tradicions / Tresoreria / O.A. Palau de la Música , Congressos i Orquestra / Patrimoni / Responsabilitat Patrimonial.

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 (231).**
- Serveis Prestats en via pública (211).
- Via pública reparació de deficiències (193).
- Serveis de jardineria (154).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (140).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (124).
- Senyalització viària (104).
- Contaminació Acústica (60).

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 (152).**
- Parcs i Jardins deficiències (116).
- Deficient neteja en la via pública (93).
- Sot en calçada (72).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (62).
- Enllumenat (55).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (48).
- Deficiències en dependències municipals o de competència municipal (43).
- Suggeriments per a la millora de la circulació (39)
- Poda d'arbres (38).

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:

- **Extramurs amb 126 peticions.**
- L'Olivereta amb 110 peticions.
- Quatre Carreres amb 96 peticions.
- Poblat Marítims amb 90 peticions.
- La Saïdia amb 85 peticions.
- Patraix amb 78 peticions.
- Camins al Grau amb 76 peticions.
- Ciutat Vella amb 75 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:

- Tres Forques (L'Olivereta) amb 55 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 48 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 45 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 40 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 38 peticions.
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 36 peticions.
- Trinitat (La Saïdia) amb 35 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 33 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 33 peticions.
- Patraix (Patraix) 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	1.145
Juliol	1.154
Agost	1.033
Setembre	1.464
Octubre	1.445

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 01/10/2024 a 31/10/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/10/2024 - 31/10/2024

OCTUBRE

Registradas por:

APP	1.631
WEB	2.739

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	312
Ser. Jardineria - Res.APP	158
Ser. Jardineria - Desde Web	156
Ser. Jardineria - Res.Web	86
Ser. Movilidad - Desde APP	106
Ser. Movilidad - Res.APP	51
Ser. Movilidad - Desde Web	176
Ser. Movilidad - Res.Web	99
Ser. Sanidad - Desde APP	45
Ser. Sanidad - Res.APP	43
Ser. Sanidad - Desde Web	19
Ser. Sanidad - Res.Web	19
Ser. Alumbrado - Desde APP	196
Ser. Alumbrado - Res.APP	147
Ser. Alumbrado - Desde Web	155
Ser. Alumbrado - Res.Web	67
Ser. Limpieza - Desde APP	539
Ser. Limpieza - Res.APP	338
Ser. Limpieza - Desde Web	2.212
Ser. Limpieza - Res.Web	1.527
Por email - Desde APP	386
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	37
Teléfono 010 - Res.APP	5
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	10
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	4
Otros - Res.Web	1

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.026
Recogida de enseres - Res.Web	1.397

Total	4.370
Resueltas	2.544

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/10/2024 al 31/10/2024

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	260	222	17,12%
Suggestiment	1.139	1.188	-4,12%
Síndic	46	28	64,29%
Defensor	7	8	-12,50%
Altres	3	3	0,00%
Total:	1.455	1.449	0,4%

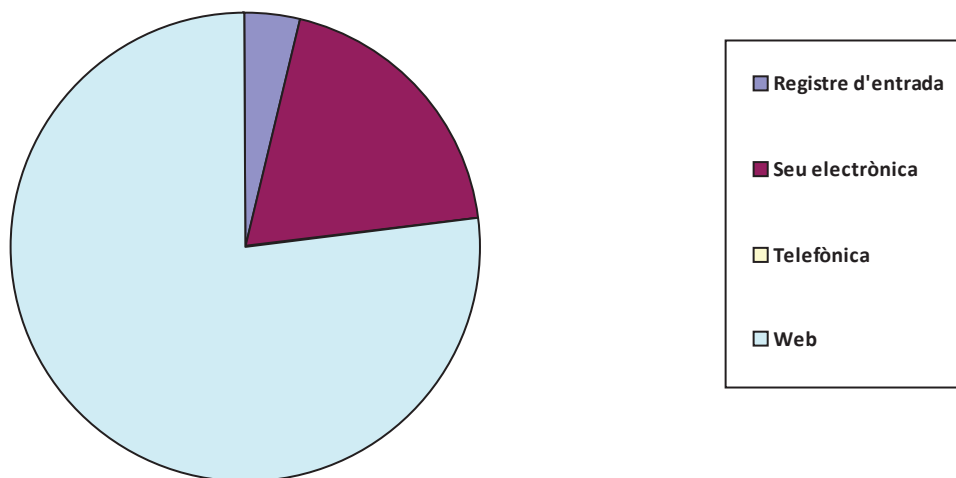
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	22	14	57,14%
Recomanació/Suggestiment	7	7	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	17	7	142,86%
Defensor			
Inici	2	1	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	5	7	-28,57%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	56	18	211,11%
Seu electrònica	278	251	10,76%
Telefònica	2	7	-71,43%
Web	1.119	1.173	-4,60%
Total:	1.455	1.449	,4%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Octubre 1.455

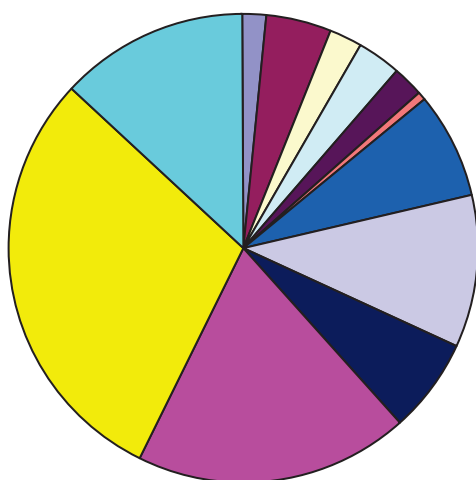
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Octubre	1.596	1547	49	39 (79,6%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	28	25	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	38	38	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	45	38	7	7 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	39	37	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	6	6	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	118	115	3	3 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	169	167	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ	102	91	11	5 (45,5%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	298	296	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	476	474	2	2 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	208	198	10	7 (70,0%)
Total d'Enviaments	1.596	1547	49	39 (79,6%)

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 LLICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	18	17	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	2	1	1	1 (100,0%)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	4	4	0	0 (-)
TURISME	4	3	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
SERVICIS SOCIALS	69	62	7	7 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	24	24	0	0 (-)
EDUCACIÓ	7	7	0	0 (-)
ESPORTS	7	7	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	3	2	1	1 (100,0%)
FESTES I TRADICIONS	10	5	5	5 (100,0%)
MAJORS	6	6	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	26	25	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	21	20	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	18	17	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	3	3	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	3	3	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	118	115	3	3 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	5	5	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	164	162	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	6	6	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI	8	6	2	2 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	7	2	5	2 (40,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	76	72	4	1 (25,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	32	32	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	19	19	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	246	244	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	10	10	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	9	9	0	0 (-)
MOBILITAT	182	182	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	273	271	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	2	2	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	141	141	0	0 (-)
HABITATGE	4	4	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	53	44	9	7 (77,8%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	10	9	1	0 (0,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	16	16	0	0 (-)
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	1	0	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
INNOVACIÓ	1	1	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
TURISME				
REG. TURISME	2	1	1	1 (100,0%)
TURISME	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	28	25	3	3 (100,0%)

BENESTAR SOCIAL

SERVICIS SOCIALS

ATENCIÓ ESPECIALITZADA	40	40	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	20	13	7	7 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	69	62	7	7 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS

ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	9	9	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS	5	5	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	3	3	0	0 (-)

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	7	7	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

ESPORTS

ESPORTS	6	6	0	0 (-)
REG. ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	38	0	0 (-)

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA

JOVENTUT I INFÀNCIA	2	1	1	1 (100,0%)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)

FESTES I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	8	5	3	3 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	2	0	2	2 (100,0%)

MAJORS

MAJORS	6	6	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

SANITAT I CONSUM

SANITAT I CONSUM	26	25	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	45	38	7	7 (100,0%)

HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES

HISENDA I PRESSUPOSTOS

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	7	7	0	0 (-)

GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	4	4	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	4	4	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	2	1	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	1	1	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	10	9	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	7	7	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	37	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	2	2	0	0 (-)
REG. EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	39	39	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	29	29	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	2	0	2	2 (100,0%)
O.A. MOSTRA DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	3	2	1	1 (100,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	39	39	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	118	115	3	3 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
REG. AGRICULTURA	2	2	0	0 (-)
SERVICI D'AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				

PARCS I JARDINS	164	162	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	169	167	2	2 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	4	3	1	1 (100,0%)
REG. PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	1	0	1	0 (0,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAL	4	1	3	2 (66,7%)
REG. RECURSOS HUMANS	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	75	71	4	1 (25,0%)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	102	91	11	5 (45,5%)
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	31	31	0	0 (-)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	19	19	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	245	243	2	1 (50,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	298	296	2	1 (50,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				

COMERÇ I MERCATS	8	8	0	0 (-)
REG. COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	182	182	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	273	271	2	2 (100,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	476	474	2	2 (100,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	141	141	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	3	3	0	0 (-)
REG. HABITATGE	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	19	15	4	3 (75,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	22	18	4	4 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	12	11	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	5	0	0 (-)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	4	3	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	208	198	10	7 (70,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS	1	0	0	0	0
COMUNICACIÓ	0	0	1	0	0
REG. TURISME	0	1	0	0	0

BENESTAR SOCIAL

ATENCIÓ PRIMÀRIA	4	3	0	0	0
------------------------	---	---	---	---	---

FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS

JOVENTUT I INFÀNCIA	1	0	0	0	0
---------------------------	---	---	---	---	---

FESTES I TRADICIONS	0	0	3	0	0
---------------------------	---	---	---	---	---

REG. FESTES I TRADICIONS	2	0	0	0	0
--------------------------------	---	---	---	---	---

SANITAT I CONSUM	0	1	0	0	0
------------------------	---	---	---	---	---

HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES

TRESORERIA	1	0	0	0	0
------------------	---	---	---	---	---

REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	1	0	0
---------------------------	---	---	---	---	---

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	0	2	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I OR	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

PARCS I JARDINS	1	1	0	0	0
-----------------------	---	---	---	---	---

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI

PATRIMONI	1	0	0	0	0
-----------------	---	---	---	---	---

RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
-----------------------------------	---	---	---	---	---

ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	0	0	1
---------------------------------------	---	---	---	---	---

PERSONAL	2	0	0	0	1
----------------	---	---	---	---	---

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	1	0	3
--	---	---	---	---	---

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	0	1	0	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---

SEGURETAT I MOBILITAT

POLICIA LOCAL	1	1	0	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	1	2	0	0	1
-------------------------------	---	---	---	---	---

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	2	0	0	0
--------------------------------	---	---	---	---	---

REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---

REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	0	0	0	0	1
---	---	---	---	---	---

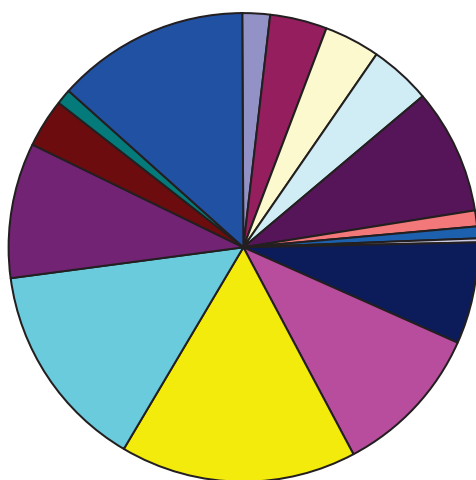
Total d'Enviaments	19	13	7	0	10
--------------------	----	----	---	---	----

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	29	19	52,63%
Altres	57	16	256,25%
Atenció Personal Municipal	57	50	14,00%
Contaminació acústica	60	66	-9,09%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	124	69	79,71%
Distint àmbit competencial	15	13	15,38%
Esdeveniments	15	9	66,67%
Organismes autònoms	0	60	-100,00%
Política lingüística	1	3	-66,67%
Senyalització viària	104	80	30,00%
Servicis de jardineria	154	207	-25,60%
Servicis de neteja en la via pública	231	273	-15,38%
Servicis prestats en via pública	211	244	-13,52%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	140	114	22,81%
Tramitació administrativa	45	53	-15,09%
Tributació municipal i sancions	19	7	171,43%
Via pública reparació de deficiències	193	166	16,27%

Distribució temàtica



■ Agraïments
■ Altres
■ Atenció Personal Municipal
■ Contaminació acústica
■ Discrepàncies amb actuacions municipals
■ Distint àmbit competencial
■ Esdeveniments
■ 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	21
Personal municipal	8

Altres

Altres	14
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	43

Atenció Personal Municipal

Altres	9
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	8
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	14
Informació i Registre	19
Padró	5

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	25
Aire condicionat particulars	3
Avions	4
Botellot	3
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	6
Esdeveniments públics	2
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	2
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	8

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
---	---

Biblioteques	3
Compliment d'ordenances	7
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	62
Disconformitat amb projectes urbanístics	11
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	7
Obres no municipals	5
Oposicions	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	14
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	6
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	13
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	2
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	7
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	5

Política lingüística

Valencià	1
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	26
Carril bici	15
Semàfors	10
Senyalització horitzontal	27
Senyalització vertical	21
Zona taronja	5

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	116
------------------------------------	-----

Poda d'arbres	38
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	21
Contenidors canvi ubicació	30
Contenidors deficient estat	14
Deficient neteja en la via pública	93
Excrements animals domèstics	8
Reciclatge de residus	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	21
Suggeriments per a la neteja en la via pública	24
Vehicles abandonats	16
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	2
Indigents	33
Major actuació per part de Policia Local	152
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	21
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	25
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	9
Desperfectes en patrimoni històric	3
Lavabos públics	3
Pàgina web	3
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	39
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	48
Suggeriments sobre denominació de carrers	2
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	9

Tardança en resolució d'expedients	36
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	2
Multes	6
Tributs IAE	1
Tributs IBI	4
Tributs IVTM	6
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	24
Clot en calçada	72
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	30
Enllumenat	55
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	11

10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	75	69	8,70%
02. L'Eixample	58	65	-10,77%
03. Extramurs	126	80	57,50%
04. Campanar	55	89	-38,20%
05. La Saïdia	85	79	7,59%
06. El Pla del Real	44	71	-38,03%
07. L'Olivereta	110	44	150,00%
08. Patraix	78	107	-27,10%
09. Jesús	50	63	-20,63%
10. Quatre Carreres	96	143	-32,87%
11. Pobles Marítims	90	99	-9,09%
12. Camins al Grau	76	86	-11,63%
13. Algirós	49	46	6,52%
14. Benimaclet	25	33	-24,24%
15. Rascanya	46	51	-9,80%
16. Benicalap	55	39	41,03%
17. Pobles del Nord	5	12	-58,33%
18. Pobles de l'Oest	14	24	-41,67%
19. Pobles del Sud	32	24	33,33%
20. Fora de València	1	2	-50,00%
En Dependències Municipals	112	78	43,59%
No hi consta districte	173	145	19,31%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	7

1.3. El Carme	22
1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	17
1.6. Sant Francesc	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	17
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	21
3.2. La Roqueta	17
3.3. La Petxina	40
3.4. Arrancapins	48
04. Campanar	
4.1. Campanar	33
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	2
5.2. Morvedre	15
5.3. Trinitat	35
5.4. Tormos	26
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	15
6.2. Mestalla	20
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	27

7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	55
7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	23
08. Patraix	
8.1. Patraix	32
8.2. Sant Isidre	10
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	22
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	27
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	33
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	11
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	10
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	26
11.3. La Malva-rosa	36
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	

12.1. Aiora	24
12.2. Albors	16
12.3. La Creu del Grau	19
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	5
13.2. Ciutat Jardí	10
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	18
13.5. La Carrasca	9
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	21
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	22
15.2. Torrefiel	12
15.3. Sant Llorenç	12
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	45
16.2. Ciutat Fallera	10
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	12
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	6

19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	10
19.8. Faitanar	5
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	112
No hi consta districte	
No hi consta barri	173