



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE SETEMBRE 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 setembre 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 setembre de 2024**, s'han rebut un total de **1.464 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (01/09/2023 a 30/09/2023).

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 (01/09/2023 a 30/09/2023).

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 setembre 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 **1.471 trasllats** i s'han sol·licitat **79 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 **432 trasllats**, dins d'ella la **Delegació de Policia Local ha rebut 247 trasllats**, la Delegació de Mobilitat ha rebut 166 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 11, la Delegació de Comerç i Mercats 5 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 3 trasllats.

Igualment, l'Àrea **de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **319 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la **Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 257 trasllats**, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 52, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 8 i la Delegació de Cementeris i Servicis Funeraris 2.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **185 trasllats**, sent 173 de la Delegació de Parcs i Jardins, 5 de la Delegació de Platges, 4 de la Delegació de Devesa-Albufera i 3 de la Delegació d'Agricultura.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **146 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 103 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 36, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 5 i la de Delegació de Vivenda 2 trasllats.

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

L'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències**, amb **24 peticions d'informe**, i dins d'ella, **la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 18**, la Delegació de, de Planificació i Gestió Urbana 5, i la de Delegació de Vivenda 1 petició.

L'Àrea **de Benestar Social**, amb **12 peticions d'informe**, sent **totes elles de la Delegació de Servicis Socials**.

L'Àrea **de Seguretat i Mobilitat** amb **11 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 6, la Delegació de Mobilitat ha rebut 4 i la Delegació de Comerç i Mercats 1 petició.

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:

- Descentralització i Participació Ciutadana (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- O. A. M. Parcs. Jardins i B. (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Mobilitat (ha contestat 3 de 4 sol·licituds).
- Llicències Urbanístiques (ha contestat 8 de 9 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 4 de 6 sol·licituds).

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

- Atenció Especialitzada.
- Festes i Tradicions.
- Emprenedoria.
- Parcs i Jardins.
- Responsabilitat Patrimonial.
- Accés a l'Ocupació Pública i Carrera.
- Personal.
- Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics.
- Inspecció Municipal.
- Planejament.
- Vivenda.

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:

- **Servicis prestats en via pública (251).**
- **Servicis de neteja en via pública (249).**
- Via pública reparació de deficiències (179).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (155).
- Servicis de jardineria (144).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (109).
- Senyalització viària (108).

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 (161).**
- Parcs i Jardins deficiències (110).
- Deficient neteja en la via pública (86).
- Disconformitat amb les decisions preses pels servicis (63).
- Sot en calçada (61).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (54).
- Contenedors canvie d'Ubicació (48).
- Tardança en Resolució d'Expedients (44).
- Suggeriments per a la millora de la circulació (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 130 peticions.
- Poblat Marítims amb 118 peticions.
- Camins al Grau amb 95 peticions.
- Extramurs amb 94 peticions.
- L'Olivereta amb 86 peticions.
- Ciutat Vella amb 76 peticions.
- Patraix amb 76 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:

- Nou Moles (L'Olivereta) amb 52 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 51 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 44 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 42 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 39 peticions.
- El Cabanyal-El Canyameler (Poblat Marítims) amb 36 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 35 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

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

Fechas: 01/09/2024 - 30/09/2024

Septiembre

Registradas por:

APP	1.491
WEB	3.589

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	324
Ser. Jardineria - Res.APP	172
Ser. Jardineria - Desde Web	172
Ser. Jardineria - Res.Web	98
Ser. Movilidad - Desde APP	84
Ser. Movilidad - Res.APP	41
Ser. Movilidad - Desde Web	130
Ser. Movilidad - Res.Web	53
Ser. Sanidad - Desde APP	32
Ser. Sanidad - Res.APP	32
Ser. Sanidad - Desde Web	26
Ser. Sanidad - Res.Web	26
Ser. Alumbrado - Desde APP	157
Ser. Alumbrado - Res.APP	118
Ser. Alumbrado - Desde Web	130
Ser. Alumbrado - Res.Web	66
Ser. Limpieza - Desde APP	524
Ser. Limpieza - Res.APP	351
Ser. Limpieza - Desde Web	3.098
Ser. Limpieza - Res.Web	2.283
Por email - Desde APP	347
Por email - Desde Web	24
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	22
Otros - Res.APP	17
Otros - Desde Web	9
Otros - Res.Web	6

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.915
Recogida de enseres - Res.Web	2.162

Total	5.080
--------------	--------------

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

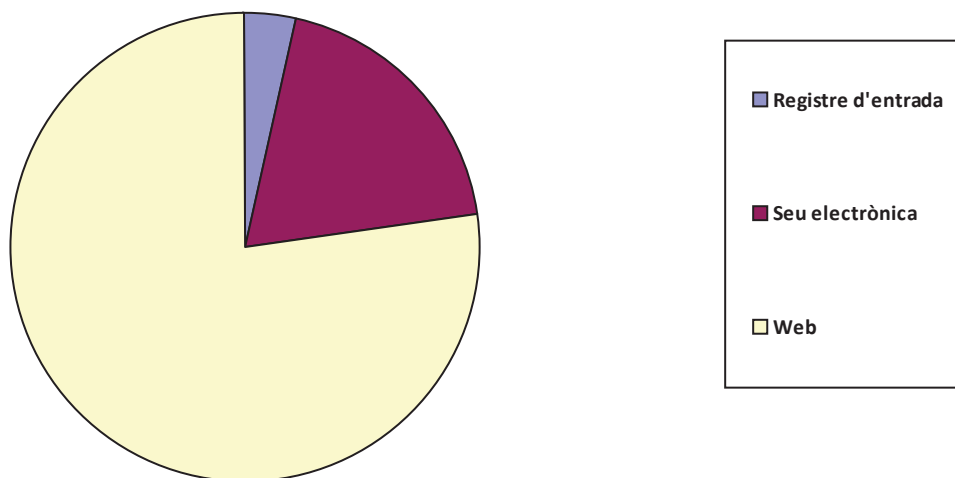
Del 01/09/2024 al 30/09/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	233	168	38,69%
Suggestiment	1.150	1.151	-0,09%
Síndic	68	37	83,78%
Defensor	5	3	66,67%
Altres	8	4	100,00%
Total:	1.464	1.363	7,4%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	22	11	100,00%
Recomanació/Suggestiment	12	8	50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	34	18	88,89%
Defensor			
Inici	2	2	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	1	200,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	52	32	62,50%
Seu electrònica	281	179	56,98%
Telefònica	0	4	-100,00%
Web	1.131	1.148	-1,48%
Total:	1.464	1.363	7,4%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Setembre 1.464

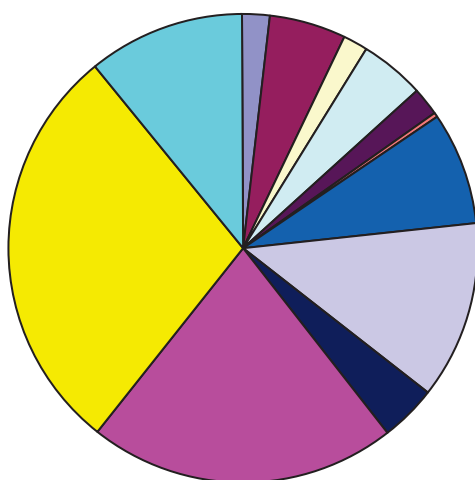
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Setembre	1.550	1471	79	72 (91,1%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	29	26	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	83	71	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	25	24	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	69	67	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	30	28	2	1 (50,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	123	115	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	190	185	5	5 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	59	55	4	4 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	325	319	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT	443	432	11	8 (72,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	170	146	24	23 (95,8%)
Total d'Enviaments	1.550	1471	79	72 (91,1%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	15	12	3	3 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	13	13	0	0 (-)

TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	82	70	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	18	17	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	11	9	2	2 (100,0%)
MAJORS	7	7	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	49	49	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	5	5	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	15	14	1	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	10	9	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	3	2	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	123	115	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	6	3	3	3 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	4	4	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	175	173	2	2 (100,0%)
PLATGES	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI	6	5	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	9	7	2	2 (100,0%)

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	40	39	1	1 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	53	52	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	9	8	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	261	257	4	3 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	6	5	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	11	11	0	0 (-)
MOBILITAT	170	166	4	3 (75,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	253	247	6	4 (66,7%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	3	3	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	103	103	0	0 (-)
HABITATGE	3	2	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	54	36	18	17 (94,4%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	10	5	5	5 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	15	12	3	3 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓ	1	1	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	8	8	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	26	3	3 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				

IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	44	43	1	1 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	29	20	9	9 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	9	7	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	83	71	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	8	7	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
REG. EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
REG. ESPORTS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	6	4	2	2 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	5	5	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	6	6	0	0 (-)
REG. MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
REG. SANITAT I CONSUM	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	48	48	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	69	67	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				

HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	14	13	1	0 (0,0%)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	28	2	1 (50,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	3	2	1	1 (100,0%)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	4	3	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT	23	23	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	8	7	1	1 (100,0%)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	1	0	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	33	30	3	3 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE	3	1	2	2 (100,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	38	37	1	0 (0,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	15	15	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	123	115	8	7 (87,5%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	3	1	2	2 (100,0%)
REG. AGRICULTURA	3	2	1	1 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	4	4	0	0 (-)

PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	173	171	2	2 (100,0%)
REG. PARCS I JARDINS	2	2	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	190	185	5	5 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	4	4	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	1	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	1	0	1	1 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	3	3	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	39	38	1	1 (100,0%)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	59	55	4	4 (100,0%)
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	53	52	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	9	8	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	260	256	4	3 (75,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	325	319	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				

COMERÇ I MERCATS	5	5	0	0 (-)
REG. COMERÇ I MERCATS	1	0	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	168	164	4	3 (75,0%)
REG. MOBILITAT	2	2	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	248	242	6	4 (66,7%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	5	5	0	0 (-)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	443	432	11	8 (72,7%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	103	103	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	3	2	1	1 (100,0%)
L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	0	1	1 (100,0%)
L·LICÈNCIES D'ACTIVITATS	18	11	7	7 (100,0%)
L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES	24	15	9	8 (88,9%)
REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	11	10	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	5	3	3 (100,0%)
PLANEJAMENT	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	170	146	24	23 (95,8%)

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	3	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					

ATENCIÓ ESPECIALITZADA	1	0	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	7	1	1	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	0	2	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	2	0	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	0	1
REGISTRE I POBLACIÓ	0	1	0	0	0
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA					
EMPRENEDORIA	1	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
FUNDACIÓ LAS NAVES	0	1	0	0	0
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER	0	0	1	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	2	0	1	0	0
O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I OR	1	1	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	0	0	0	1
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA	0	1	1	0	0
REG. AGRICULTURA	0	1	0	0	0
PARCS I JARDINS	2	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	1	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	0	0	1	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	0	2	0	1

SEGURETAT I MOBILITAT

REG. COMERÇ I MERCATS	0	0	1	0	0
MOBILITAT	1	0	2	0	1
POLICIA LOCAL	0	1	3	0	2

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

HABITATGE	1	0	0	0	0
INSPECCIÓ MUNICIPAL	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	3	4	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	5	3	0	0	1
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	1	0	0
PLANEJAMENT	2	0	0	0	0

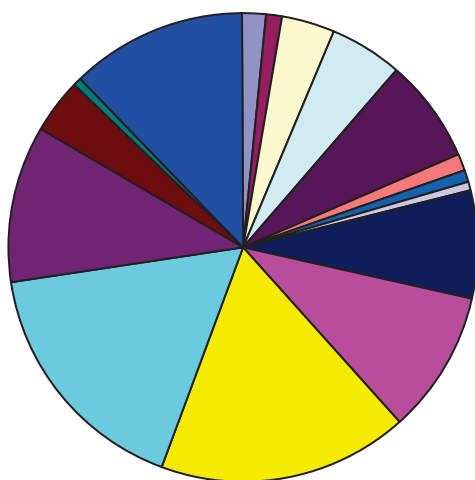
Total d'Enviaments	32	20	20	0	7
--------------------	----	----	----	---	---

Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	25	24	4,17%
Altres	15	13	15,38%
Atenció Personal Municipal	52	36	44,44%
Contaminació acústica	73	87	-16,09%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	109	76	43,42%
Distint àmbit competencial	15	10	50,00%
Esdeveniments	13	8	62,50%
Organismes autònoms	0	70	-100,00%
Política lingüística	9	3	200,00%
Senyalització viària	108	114	-5,26%
Servicis de jardineria	144	142	1,41%
Servicis de neteja en la via pública	249	192	29,69%
Servicis prestats en via pública	251	225	11,56%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	155	94	64,89%
Tramitació administrativa	57	45	26,67%
Tributació municipal i sancions	10	10	0,00%
Via pública reparació de deficiències	179	214	-16,36%

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	14
Personal municipal	11

Altres

Altres	6
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	9

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	12
Centres educatius	1
Centres esportius	7
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	9
Gestió tributària	1
Informació i Registre	11
Padró	3

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	32
Aire condicionat particulars	1
Avions	4
Botellot	7
Entre particulars veïnals	5
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	3
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	13

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	9
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	63
Disconformitat amb projectes urbanístics	7
Obres municipals	6
Obres no municipals	5
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	8
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	6
Servicis Socials	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	12
Civil o penal	3

Esdeveniments

Carreres populars	4
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	6
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	6

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	26
Carril bici	12
Semàfors	18
Senyalització horitzontal	31
Senyalització vertical	20
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	110
Poda d'arbres	34

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	28
Contenidors canvi ubicació	48
Contenidors deficient estat	22
Deficient neteja en la via pública	86
Excrements animals domèstics	9
Reciclatge de residus	3
Solars i edificis en deficient estat de neteja	16
Suggeriments per a la neteja en la via pública	25
Vehicles abandonats	12

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	4
Indigents	39
Major actuació per part de Policia Local	161
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	36
Platges incidències	2
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	23
Ciclistes molèsties	7
Demanda de parcs i jardins	14
Desperfectes en patrimoni històric	6
Lavabos públics	3
Pàgina web	1
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	42
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	54
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	13
Tardança en resolució d'expedients	44

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Multes	4
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	37
Clot en calçada	61
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	36
Enllumenat	31
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	13

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	76	81	-6,17%
02. L'Eixample	69	58	18,97%
03. Extramurs	94	76	23,68%
04. Campanar	31	93	-66,67%
05. La Saïdia	57	65	-12,31%
06. El Pla del Real	57	39	46,15%
07. L'Olivereta	86	79	8,86%
08. Patraix	76	95	-20,00%
09. Jesús	54	61	-11,48%
10. Quatre Carreres	130	130	0,00%
11. Poblats Marítims	118	96	22,92%
12. Camins al Grau	95	88	7,95%
13. Algirós	59	43	37,21%
14. Benimaclet	41	41	0,00%
15. Rascanya	58	41	41,46%
16. Benicalap	50	37	35,14%
17. Pobles del Nord	8	6	33,33%
18. Pobles de l'Oest	25	18	38,89%
19. Pobles del Sud	22	37	-40,54%
En Dependències Municipals	115	70	64,29%
No hi consta districte	143	109	31,19%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	8
1.2. La Xerea	15
1.3. El Carme	18

1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	42
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	14
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	24
3.4. Arrancapins	51
04. Campanar	
4.1. Campanar	16
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	14
5.2. Morvedre	10
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	11
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	15
6.2. Mestalla	32
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	52
7.2. Soternes	4

7.3. Tres Forques	15
7.4. La Fontsanta	4
7.5. La Llum	11
08. Patraix	
8.1. Patraix	34
8.2. Sant Isidre	13
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	14
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	19
9.2. L'Hort de Senabre	10
9.3. La Creu Coberta	9
9.4. Sant Marcel·lí	9
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	29
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	9
10.5. Na Rovella	14
10.6. La Punta	15
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	12
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	23
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	36
11.3. La Malva-rosa	28
11.4. Beteró	23
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	33

12.2. Albors	20
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	22
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	11
13.2. Ciutat Jardí	15
13.3. L'Amistat	13
13.4. La Bega Baixa	13
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	35
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	16
15.2. Torrefiel	29
15.3. Sant Llorenç	13
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	39
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	3
17.3. Carpesa	2
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	24
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1

19.2. El Castellar-l'Oliverar	6
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	7
19.6. El Perellonet	4
19.7. La Torre	1
19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	115
No hi consta districte	
No hi consta barri	143