



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 28 DE FEBRER DE 2025



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 28 de febrer de 2025

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 28 de febrer de 2025**, s'han rebut un total de **1.158 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/02/2024 a 29/02/2024).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2024, 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 (1/02/2024 a 29/02/2024).

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 febrer de 2025 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 febrer, 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'ha realitzat 1.254 trasllats i s'han sol·licitat 52 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 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 **380 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 236 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 130 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 12 i la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllades.

Igualment, l'**Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **215 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 171 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 39 i la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 5.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **160 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 90 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 40, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 20 i la de Delegació de Vivenda 10 trasllats.

Igualment l'**Àrea de Benestar Social** amb **112 trasllats**, sent 109 de la Delegació de Serveis Socials i 3 de la Delegació d'Igualtat.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **106 trasllats**, sent 105 de la delegació de Parcs i Jardins i 1 de la Delegació de Platges.

-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 Benestar Social** amb **13 peticions d'informe**, totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

L'**Àrea d'Àrea d'Urbanisme i Llicències**, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 7 peticions d'informes, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana que ha rebut 4peticions i 1 de la Delegació de Vivenda.

Igualment, el **Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més sol·licituds han rebut ha sigut la Delegació de Serveis Centrals Tècnics que ha rebut 4 peticions, la Delegació de Recursos Humans que ha rebut 2 peticions, la Delegació de Participació i Acció Veïnal que ha rebut 1 petició i la Delegació de Control Administratiu que ha rebut 1 petició.

Igualment, l'**Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** amb **8 peticions d'informe**, totes elles de la Delegació de Neteja i Recollida de Residus.

L'**Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **7 peticions d'informe** sent 6 de la Delegació de Policia Local i 1 de la Delegació de Mobilitat.

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:

- Atenció Especialitzada (ha contestat 1 de 2 sol·licitudés).
- Policia Local (ha contestat 4 de 6 sol·licituds).

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

- Oficina d'Atenció a la Discapacitat.
- Patrimoni Històric i Artístic.
- EMT.
- Central del Procediment Sancionador.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Mobilitat.
- Llicències Urbanístiques.
- Disciplina Urbanística.
- Gestió de Centre Històric.
- Projectes Urbans.

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

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

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

- Serveis Prestats en via pública (222)
- Serveis de neteja en via pública (164)
- Via pública reparació de deficiències (142)
- Serveis de jardineria (114)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (98)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (89)

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

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

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

- Major actuació per part de Policia Local (140)
- Parcs i jardins deficiències (88)
- Deficient neteja en la via pública (66)
- Sot en calçada (66)
- Indigents (55)
- Tardança en resolució d'expedients (36)
- Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents (35)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat de València (33)

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 (118)
- Extramurs (83)
- Poblat Marítims (77)
- Ciutat Vella (76)
- L'Eixample (70)
- La Saïdia (57)
- Patraix (50)

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:

- Russafa (L'Eixample) amb 53 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 44 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 43 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.

ANNEX

A més de les 11 Taules que inclou l'informe "Estadístiques de Peticions" s'informa que les peticions presentades en cada un dels mesos naturals des de l'inici de l'any 2025 són:

Gener	1.054
Febrer	1.158

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 1/02/2025 a 28/02/2025. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/02/2025 - 28/02/2025

Febrero

Registradas por:	
APP	1.297
WEB	1.852

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	180
Ser. Jardineria - Res.APP	92
Ser. Jardineria - Desde Web	68
Ser. Jardineria - Res.Web	35
Ser. Movilidad - Desde APP	100
Ser. Movilidad - Res.APP	63
Ser. Movilidad - Desde Web	25
Ser. Movilidad - Res.Web	18
Ser. Sanidad - Desde APP	29
Ser. Sanidad - Res.APP	28
Ser. Sanidad - Desde Web	17
Ser. Sanidad - Res.Web	17
Ser. Alumbrado - Desde APP	137
Ser. Alumbrado - Res.APP	88
Ser. Alumbrado - Desde Web	82
Ser. Alumbrado - Res.Web	49
Ser. Limpieza - Desde APP	482
Ser. Limpieza - Res.APP	297
Ser. Limpieza - Desde Web	1.634
Ser. Limpieza - Res.Web	1.121
Por email - Desde APP	344
Por email - Desde Web	22
Teléfono 010 - Desde APP	20
Teléfono 010 - Res.APP	5
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	5
Otros - Res.APP	3
Otros - Desde Web	4
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.486
Recogida de enseres - Res.Web	1.047

Total 3.149

Resueltas 1.816

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/02/2025 al 28/02/2025

1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	246	186	32,26%
Suggestiment	866	945	-8,36%
Síndic	43	59	-27,12%
Defensor	2	8	-75,00%
Altres	1	7	-85,71%
Total:	1.158	1.205	-3,9%

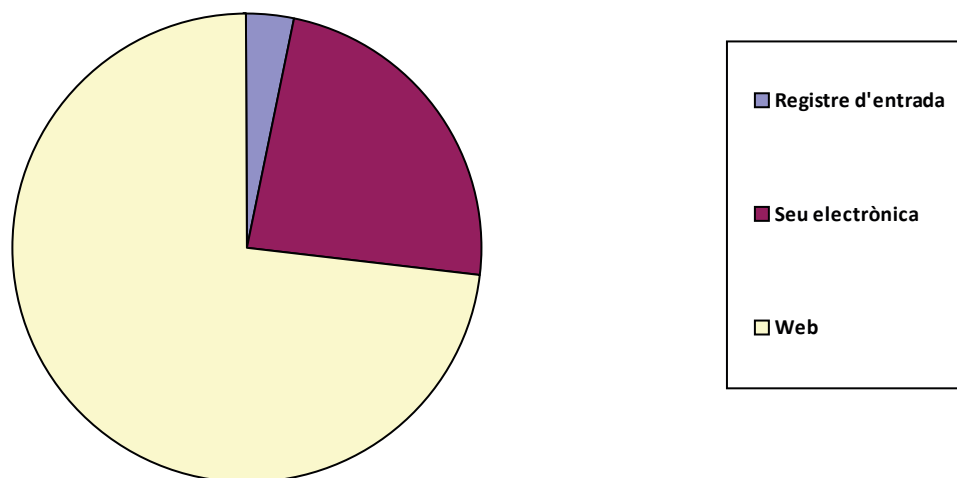
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	19	25	-24,00%
Recomanació/Suggestiment	6	8	-25,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	18	26	-30,77%
Defensor			
Inici	1	2	-50,00%
Recomanació/Suggestiment	0	1	-100,00%
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	39	28	39,29%
Seu electrònica	272	249	9,24%
Telefònica	0	5	-100,00%
Web	847	923	-8,23%
Total:	1.158	1.205	-3,9%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Febrer 1.158

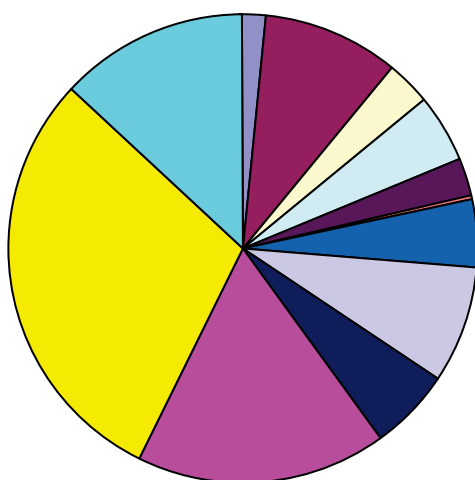
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Febrer	1.306	1254	52	49 (94,2%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	20	19	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	39	38	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	64	63	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	61	60	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	106	106	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ ...	75	67	8	8 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	172	160	12	12 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.306	1254	52	49 (94,2%)

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	20	19	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				

IGUALTAT	3	3	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	122	109	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	29	28	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
FALLAS	2	2	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	32	31	1	1 (100,0%)
MAJORS	9	9	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	23	23	0	0 (-)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	11	11	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	22	22	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	61	60	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
PARCS I JARDINS	105	105	0	0 (-)
PLATGES	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	5	4	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONI	7	7	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	12	10	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	47	43	4	4 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	39	39	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	5	5	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	179	171	8	8 (100,0%)

SEGURETAT I MOBILITAT

COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	12	12	0	0 (-)
MOBILITAT	131	130	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	242	236	6	4 (66,7%)

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	90	90	0	0 (-)
HABITATGE	11	10	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	47	40	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	24	20	4	4 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	15	15	0	0 (-)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	20	19	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
REG. IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	60	58	2	1 (50,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	56	45	11	11 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	125	112	13	12 (92,3%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	18	18	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	9	8	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓ				

EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
REG. ESPORTS	2	2	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLES	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	38	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	31	30	1	1 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	1	1	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	7	7	0	0 (-)
REG. MAJORS	2	2	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	23	23	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	64	63	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	5	5	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	4	4	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	14	14	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	33	33	0	0 (-)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	19	18	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	19	19	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	4	4	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	18	18	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	61	60	1	1 (100,0%)

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

PARCS I JARDINS

PARCS I JARDINS	104	104	0	0 (-)
REG. PARCS I JARDINS	1	1	0	0 (-)

PLATGES

PLATGES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	106	106	0	0 (-)

PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI

CONTROL ADMINISTRATIU

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
REG. CONTROL ADMINISTRATIU	1	1	0	0 (-)

PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	4	3	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

PATRIMONI

PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)

RECURSOS HUMANS

ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	1	1	0	0 (-)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
REG. RECURSOS HUMANS	4	4	0	0 (-)

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS

ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	45	41	4	4 (100,0%)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	75	67	8	8 (100,0%)

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	38	38	0	0 (-)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	5	5	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	175	168	7	7 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	223	215	8	8 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
REG. ESPAI PÚBLIC	1	1	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	131	130	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	241	235	6	4 (66,7%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	387	380	7	5 (71,4%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR				
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	89	89	0	0 (-)
REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES	1	1	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	9	8	1	1 (100,0%)
REG. HABITATGE	2	2	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	20	16	4	4 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	20	17	3	3 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	1	1	0	0 (-)

DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	8	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	2	1	1	1 (100,0%)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	9	8	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	172	160	12	12 (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					
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	0	1	0	0	1
ATENCIÓ PRIMÀRIA	5	3	3	0	0
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
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT	1	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	2	2	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2	1	4	0	0
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	0	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	2	1	1	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					

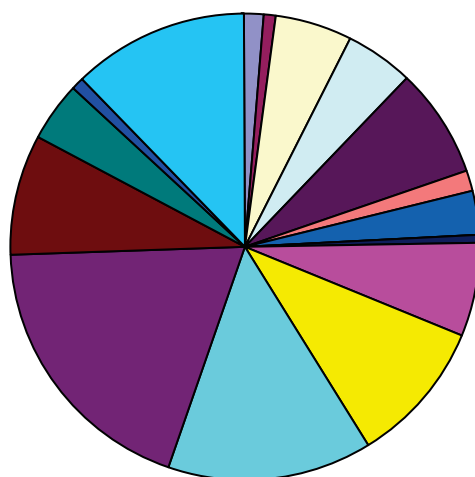
HABITATGE	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	2	1	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	3	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
PROJECTES URBANS	1	0	0	0	0
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	0	0	1	0	0
Total d'Enviaments	24	10	15	0	3

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	17	30	-43,33%
Altres	10	58	-82,76%
Atenció Personal Municipal	61	27	125,93%
Contaminació acústica	52	83	-37,35%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	89	109	-18,35%
Distint àmbit competencial	15	11	36,36%
Esdeveniments	36	33	9,09%
Organismes autònoms	1	15	-93,33%
Política lingüística	4	4	0,00%
Senyalització viària	76	76	0,00%
Servicis de jardineria	114	84	35,71%
Servicis de neteja en la via pública	164	138	18,84%
Servicis prestats en via pública	222	176	26,14%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	98	144	-31,94%
Tramitació administrativa	49	56	-12,50%
Tributació municipal i sancions	8	11	-27,27%
Via pública reparació de deficiències	142	150	-5,33%

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	8
Felicitacions per organització d'esdeveniments	2
Personal municipal	7

Altres

Altres	4
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	6

Atenció Personal Municipal

Altres	12
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Servicis Socials	11
Centres educatius	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	12
Gestió tributària	1
Informació i Registre	10
Padró	7

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	25
Aire condicionat particulars	1
Avions	1
Botellot	2
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	6
Obres privades	1
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	9

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	7
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	35
Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	3
Obres no municipals	7
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	6
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	9
Servicis Socials	3
Subvencions o ajudes	8

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	13
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	7
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	26

Organismes autònoms

Universitat Popular	1
---------------------------	---

Política lingüística

Valencià	4
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	27
Carril bici	3
Semàfors	11
Senyalització horitzontal	18
Senyalització vertical	14

Zona taronja	3
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	88
Poda d'arbres	26
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	9
Contenidors canvi ubicació	29
Contenidors deficient estat	11
Deficient neteja en la via pública	66
Excrements animals domèstics	6
Solars i edificis en deficient estat de neteja	18
Suggeriments per a la neteja en la via pública	15
Vehicles abandonats	10
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	3
Indigents	55
Major actuació per part de Policia Local	140
Mesures contra excrements animals domèstics	4
Plagues	20
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	22
Demanda de parcs i jardins	6
Desperfectes en patrimoni històric	5
Lavabos públics	7
Seu electrònica	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	22
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	33
Suggeriments sobre denominació de carrers	2
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	13
Tardança en resolució d'expedients	36

Tributació municipal i sancions

Multes	5
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	25
Clot en calçada	66
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	23
Enllumenat	23
Fonts ornamentals	2
Supressió de barreres arquitectòniques	3

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	76	67	13,43%
02. L'Eixample	70	55	27,27%
03. Extramurs	83	82	1,22%
04. Campanar	34	57	-40,35%
05. La Saïdia	57	41	39,02%
06. El Pla del Real	39	41	-4,88%
07. L'Olivereta	49	31	58,06%
08. Patraix	50	56	-10,71%
09. Jesús	37	40	-7,50%
10. Quatre Carreres	118	91	29,67%
11. Poblat Marítim	77	62	24,19%
12. Camins al Grau	36	101	-64,36%
13. Algirós	37	30	23,33%
14. Benimaclet	33	24	37,50%
15. Rascanya	42	33	27,27%
16. Benicalap	46	47	-2,13%
17. Pobles del Nord	6	3	100,00%
18. Pobles de l'Oest	20	29	-31,03%
19. Pobles del Sud	33	20	65,00%
En Dependències Municipals	87	87	0,00%
No hi consta districte	128	208	-38,46%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	18
1.3. El Carme	14

1.4. El Pilar	11
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	53
2.2. El Pla del Remei	13
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	13
3.3. La Petxina	43
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	14
4.2. Les Tendetes	7
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	19
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	16
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	6
7.3. Tres Forques	18

7.4. La Fontsanta	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	20
8.5. Favara	4
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	10
9.5. Camí Real	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	14
10.2. En Corts	15
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	6
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	14
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	23
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar	22
11.3. La Malva-rosa	28
11.4. Beteró	7
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	8

12.3. La Creu del Grau	10
12.5. Penya-roja	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	10
13.2. Ciutat Jardí	16
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	28
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	18
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	2
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	5
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	17
18.2. Beníferri	3
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	5
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	5

19.7. La Torre	15
19.8. Faitanar	3
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	87
No hi consta districte	
No hi consta barri	128