



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE GENER 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 31 de gener de 2025

ÍNDIX 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 31 de gener de 2025**, s'han rebut un total de **1.054 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/01/2024 a 31/01/2024).

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 (1/01/2024 a 31/01/2024).

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 1.054 peticions rebudes durant el mes de gener 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 gener, 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. Per part dels servicis.

S'ha realitzat 1.052 trasllats i s'han sol·licitat 57 informes.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La tabla 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):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **308 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 182 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 115 trasllats, la Delegació d'Espai Públic 7, la Delegació de Prevenció i Extinció de 2 i la Delegació de Comerç i Mercats ha rebut 2 trasllats.

Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **197 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 172 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 21 i La Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 4.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **113 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 87 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 16, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 7 i la de Delegació de Vivenda 3 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **91 trasllats**, sent 88 de la Delegació de Parcs i Jardins, 2 de la Delegació de Devesa-Albufera 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 Servici gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Benestar Social, amb **12 peticions d'informe**, sent 11 de la Delegació de Serveis Socials i 1 de la Delegació d'Igualtat.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **11 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 5 peticions, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 4, la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1 i la de Delegació de Vivenda 1 petició.

Així mateix, cal destacar, **el Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **8 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Neteja i Recollida de Residus.

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:

- Registre i Població (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 1 de 3 sol·licituds).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 5 de 7 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 3 de 5 sol·licituds).

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

- Oficina Municipal d'Atenció a la Discapacitat.
- Igualtat.
- Atenció Especialitzada.
- Educació.
- OAM Fundació Esportiva Municipal.
- Parcs i Jardins.
- Mobilitat.
- Llicències Urbanístiques.
- Gestió de Centre Històric.
- Planejament.

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 seua electrònica).

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

- Serveis de neteja en via pública (177).
- Serveis prestats en via pública (159).
- Via pública reparació de deficiències (158).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (115).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (95).
- Serveis de jardineria (85).
- Senyalització Viària (63).
- Atenció Personal Municipal (63).

Quant al tema de "Organismes Autònoms", com es va informar, 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 rànkung dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- Major actuació per part de la Policia Local (113).
- Parcs i Jardins deficiències (72).
- Sot en calçada (66).
- Deficient neteja en la via pública (63).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (49).
- Tardança en resolució d'expedients (42).
- Enllumenat (36).
- Deteriore demanda i substitució de mobiliari urbà (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 amb 132 peticions.
- Extramurs amb 71 peticions.
- Poblat Marítims amb 68 peticions.
- Ciutat Vella amb 50 peticions.
- Patraix amb 50 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:

- Malilla (Quatre Carreres) amb 41 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 32 peticions.
- La Punta (Quatre Carreres) amb 30 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 28 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 26 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
-------	-------

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 1/01/2025 a 31/01/2025. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/01/2025 - 31/01/2025

Enero	
Registradas por:	
APP	1.300
WEB	2.006

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	155
Ser. Jardineria - Res.APP	78
Ser. Jardineria - Desde Web	70
Ser. Jardineria - Res.Web	41
Ser. Movilidad - Desde APP	103
Ser. Movilidad - Res.APP	85
Ser. Movilidad - Desde Web	70
Ser. Movilidad - Res.Web	52
Ser. Sanidad - Desde APP	20
Ser. Sanidad - Res.APP	18
Ser. Sanidad - Desde Web	6
Ser. Sanidad - Res.Web	6
Ser. Alumbrado - Desde APP	189
Ser. Alumbrado - Res.APP	112
Ser. Alumbrado - Desde Web	75
Ser. Alumbrado - Res.Web	54
Ser. Limpieza - Desde APP	439
Ser. Limpieza - Res.APP	267
Ser. Limpieza - Desde Web	1.756
Ser. Limpieza - Res.Web	1.231
Por email - Desde APP	352
Por email - Desde Web	27
Teléfono 010 - Desde APP	33
Teléfono 010 - Res.APP	6
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	9
Otros - Res.APP	1
Otros - Desde Web	2
Otros - Res.Web	-

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.634
Recogida de enseres - Res.Web	1.154

Total	3.306
Resueltas	1.951

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/01/2025 al 31/01/2025

1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	244	174	40,23%
Suggestiment	755	1.027	-26,48%
Síndic	52	50	4,00%
Defensor	1	2	-50,00%
Altres	2	5	-60,00%
Total:	1.054	1.258	-16,2%

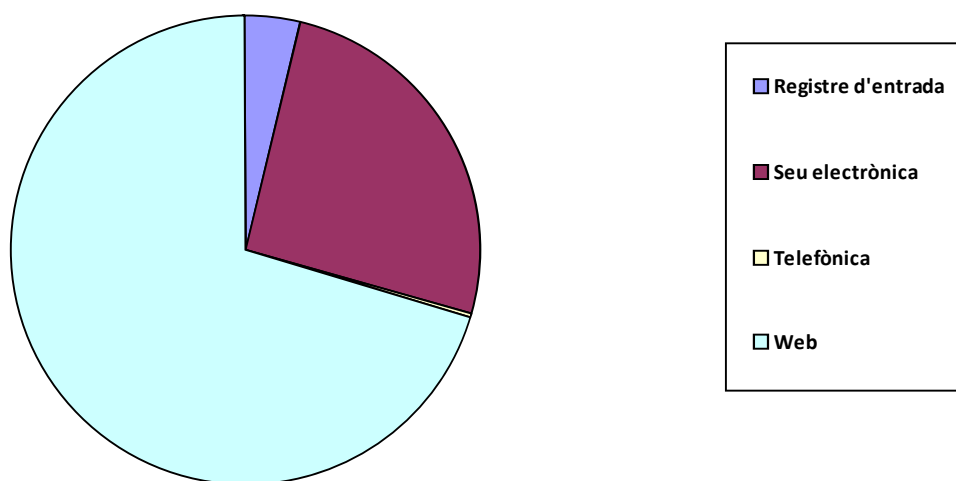
Desglose Síndic/Defensor

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	28	19	47,37%
Recomanació/Suggestiment	9	20	-55,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	15	11	36,36%
Defensor			
Inici	1	1	0,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	0	1	-100,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	42	27	55,56%
Seu electrònica	268	219	22,37%
Telefònica	2	2	0,00%
Web	742	1.010	-26,53%
Total:	1.054	1.258	-16,2%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Gener 1.054

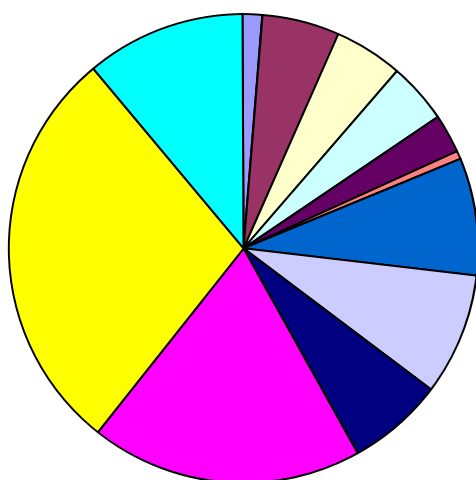
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener	1.110	1052	57	50 (87,7%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	16	15	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	59	47	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	51	48	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	48	45	3	3 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES	30	24	6	5 (83,3%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	5	5	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	90	89	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	94	91	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ	73	70	3	1 (33,3%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	206	197	8	6 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	314	308	6	4 (66,7%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	124	113	11	11 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.110	1052	57	50 (87,7%)

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	10	9	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS	1	1	0	0 (-)

INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	5	5	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	57	46	11	11 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	35	35	0	0 (-)
EDUCACIÓ	15	12	3	3 (100,0%)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	20	19	1	1 (100,0%)
MAJORS	9	7	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	18	18	0	0 (-)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	7	6	1	1 (100,0%)
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	22	17	5	4 (80,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	3	3	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	90	89	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	91	88	3	3 (100,0%)
PLATGES	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA				
CONTROL ADMINISTRATIU	2	2	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI	7	7	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	5	5	0	0 (-)

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	54	51	3	1 (33,3%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	21	21	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	4	4	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	181	172	8	6 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC	7	7	0	0 (-)
MOBILITAT	116	115	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	187	182	5	3 (60,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	2	2	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	88	87	1	1 (100,0%)
HABITATGE	4	3	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	20	16	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	12	7	5	5 (100,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	7	7	0	0 (-)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	3	2	1	1 (100,0%)
COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS				
COMUNICACIÓ	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	16	15	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				

ATENCIÓ ESPECIALITZADA	26	24	2	2 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	26	17	9	9 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	59	47	12	12 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	24	24	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	6	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	12	9	3	3 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
REG. ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	51	48	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	16	15	1	1 (100,0%)
REG. FESTES I TRADICIONS	4	4	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	9	7	2	2 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	18	18	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	48	45	3	3 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA	1	0	1	1 (100,0%)

PEDANIES				
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	1	1	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	17	14	3	2 (66,7%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	30	24	6	5 (83,3%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	2	2	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	5	5	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT	31	31	0	0 (-)
EMTRE	4	4	0	0 (-)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	23	22	1	1 (100,0%)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	27	27	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	90	89	1	1 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	91	88	3	3 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	94	91	3	3 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)

PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	5	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
REG. PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
REG. RECURSOS HUMANS	4	4	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	54	51	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	73	70	3	1 (33,3%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	20	20	0	0 (-)
REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	3	3	0	0 (-)
REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	179	171	7	5 (71,4%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	206	197	8	6 (75,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	2	2	0	0 (-)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	7	7	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	115	114	1	1 (100,0%)
REG. MOBILITAT	1	1	0	0 (-)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	187	182	5	3 (60,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				

BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	1	1	0	0 (-)
REG. PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	314	308	6	4 (66,7%)

URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR

OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	88	87	1	1 (100,0%)
---	----	----	---	------------

HABITATGE

HABITATGE	4	3	1	1 (100,0%)
-----------------	---	---	---	------------

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS

LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	4	2	2	2 (100,0%)
-------------------------------	---	---	---	------------

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	11	10	1	1 (100,0%)
--------------------------------	----	----	---	------------

REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	5	4	1	1 (100,0%)
--	---	---	---	------------

PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA

DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	1	2	2 (100,0%)
------------------------------	---	---	---	------------

GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
---------------------------------	---	---	---	------------

PLANEJAMENT	3	2	1	1 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	5	4	1	1 (100,0%)
---	---	---	---	------------

Subtotal d'Àrea	124	113	11	11 (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					
IGUALTAT	1	0	0	0	0
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	2	0	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	6	3	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
EDUCACIÓ	3	0	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
MAJORS	1	1	0	0	0
HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES					

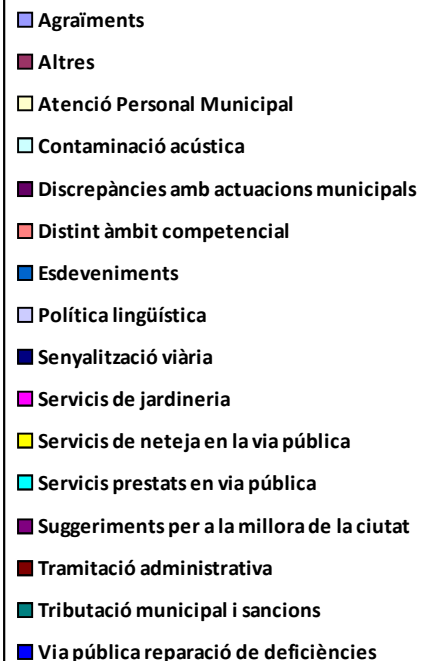
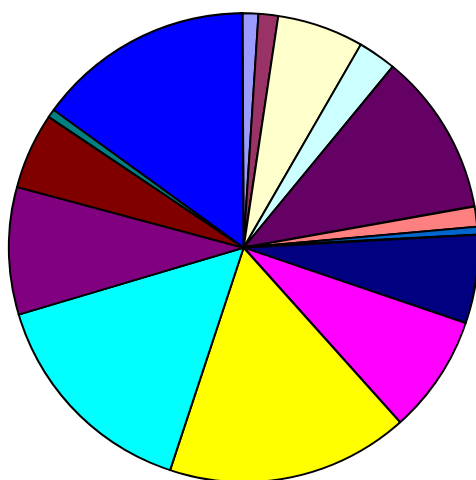
TRESORERIA	0	1	0	0	0
REGISTRE I POBLACIÓ	0	0	2	0	1
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	1	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	3	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI					
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	1	0	0	2
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	0	2	0	2
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	0	1	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	1	0	2	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	0
HABITATGE	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	1	0	0	0	0
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	2	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	0	0	1	0	0
Total d'Enviaments	28	12	10	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	12	26	-53,85%
Altres	14	53	-73,58%
Atenció Personal Municipal	63	30	110,00%
Contaminació acústica	29	42	-30,95%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	115	74	55,41%
Distint àmbit competencial	17	15	13,33%
Esdeveniments	4	17	-76,47%
Organismes autònoms	0	25	-100,00%
Política lingüística	2	7	-71,43%
Senyalització viària	63	102	-38,24%
Servicis de jardineria	85	88	-3,41%
Servicis de neteja en la via pública	177	188	-5,85%
Servicis prestats en via pública	159	152	4,61%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	95	169	-43,79%
Tramitació administrativa	54	48	12,50%
Tributació municipal i sancions	7	11	-36,36%
Via pública reparació de deficiències	158	211	-25,12%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	9
Personal municipal	3

Altres

Altres	2
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	12

Atenció Personal Municipal

Altres	12
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	11
Centres educatius	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	10
Informació i Registre	15
Padró	9

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	11
Aire condicionat particulars	1
Avions	2
Botellot	1
Casals fallers	2
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	2
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	6

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	23
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	49

Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	1
Obres no municipals	5
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	20
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	5
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	17
--	----

Esdeveniments

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	2

Política lingüística

Castellà	2
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	22
Carril bici	3
Semàfors	6
Senyalització horitzontal	14
Senyalització vertical	17
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	72
Poda d'arbres	13

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	9
Contenidors canvi ubicació	21
Contenidors deficient estat	19
Deficient neteja en la via pública	63
Excrements animals domèstics	5

Reciclatge de residus	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	22
Suggeriments per a la neteja en la via pública	12
Vehicles abandonats	22

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	5
Gorretes	1
Indigents	23
Major actuació per part de Policia Local	113
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	15

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	10
Ciclistes molèsties	2
Demanda de parcs i jardins	10
Desperfectes en patrimoni històric	3
Lavabos públics	4
Pàgina web	2
Seu electrònica	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	32
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	30

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	12
Tardança en resolució d'expedients	42

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Infraccions urbanístiques	1
Multes	2
Tributs IBI	1
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	20
Clot en calçada	66
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	33
Enllumenat	36
Supressió de barreres arquitectòniques	3

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	50	64	-21,88%
02. L'Eixample	46	51	-9,80%
03. Extramurs	71	75	-5,33%
04. Campanar	43	55	-21,82%
05. La Saïdia	33	57	-42,11%
06. El Pla del Real	33	40	-17,50%
07. L'Olivereta	48	53	-9,43%
08. Patraix	50	59	-15,25%
09. Jesús	39	61	-36,07%
10. Quatre Carreres	132	92	43,48%
11. Poblots Marítims	68	109	-37,61%
12. Camins al Grau	47	55	-14,55%
13. Algirós	32	38	-15,79%
14. Benimaclet	19	23	-17,39%
15. Rascanya	39	29	34,48%
16. Benicalap	38	38	0,00%
17. Pobles del Nord	1	8	-87,50%
18. Pobles de l'Oest	12	40	-70,00%
19. Pobles del Sud	23	17	35,29%
20. Fora de València	1	1	0,00%
En Dependències Municipals	119	91	30,77%
No hi consta districte	110	202	-45,54%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	5

1.3. El Carme	4
1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	17
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	7
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	7
3.2. La Roqueta	16
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	28
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	6
4.4. Sant Pau	19
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	4
5.3. Trinitat	10
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	17
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16
7.2. Soternes	4

7.3. Tres Forques	13
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	13
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	9
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	12
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	12
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	41
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	13
10.6. La Punta	30
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Pobles Marítims	
11.1. El Grau	12
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	16
11.3. La Malva-rosa	26
11.4. Beteró	8
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	11

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	9
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	15
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	16
15.2. Torrefiel	17
15.3. Sant Llorenç	6
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	8
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	12
19.4. El Saler	1
19.7. La Torre	7
19.8. Faitanar	3

20. Fora de València

20.99. Fora de València 1

En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 119

No hi consta districte

No hi consta barri 110