



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE MAIG 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 maig 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 maig de 2025**, s'han rebut un total de **821 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/5/2024 a 31/5/2024).

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 (1/5/2024 a 31/5/2024).

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.

A la vista del descens de -52,30% de les peticions per entrada WEB que va coincidir en el temps amb els problemes tècnics que va presentar la bústia de suggeriments i que va impedir la correcta recepció dels suggeriments durant el mes de maig, es va sol·licitar informe al Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació amb la finalitat d'incloure una explicació en este Informe Mensual, sobre les causes que han originat este descens anormal únicament en els suggeriments web.

En resposta a esta sol·licitud el Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació informa:

PRIMER.- A la fi del mes d'abril, coincidint amb un cap de setmana llarg (3 dies) el SerTIC havia planificat el canvi de la versió del programari de la web municipal Liferay DXP, per a passar de la versió 7.3 a la versió 7.4.

SEGON.- Aparentment, el canvi va ser bé per a la majoria de funcionalitats de la web, però durant el mes de maig es va detectar un problema que, a vegades, impedia gravar en el servidor les dades que el ciutadà havia emplenat en alguns formularis, i en concret, en el formulari utilitzat per a la presentació de suggeriments, sol·licituds d'informació i d'incidències en la via pública.

Donada la complexitat tècnica de l'arquitectura tecnològica que dona suport als sistemes municipals, en concret a tot el relacionat amb la web, durant les primeres setmanes de maig es van estar realitzant diversos ajustos amb la finalitat d'esmenar el mal funcionament anteriorment comentat.

Quan semblava que ja estava solucionat apareixia una altra casuística que provocava l'error, i fins que el SerTIC va donar amb l'origen del problema van passar diverses setmanes en les quals l'entrada de comunicacions dels ciutadans va ser irregular.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de maig 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 maig, 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 802 trasllats i 52 peticions d'informe.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 ofereix 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 **199 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 128 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 64 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 4, la Delegació de Comerç i Mercats 2 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

Igualment, L'Àrea de **Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **125 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 105 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 16, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 3 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea de **Benestar Social** amb **91 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Serveis Socials ha rebut 87 trasllats, la Delegació de Majors 3 i la delegació d'Igualtat 1 trasllat.

Igualment, l'Àrea de **Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **88 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 45 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 25, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 17 i la de Delegació de Vivenda 1 trasllat.

Així mateix, cal destacar l'Àrea de **Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **81 trasllats**, sent 79 de la delegació de Parcs i Jardins, 1 de la Delegació de Platges i 1 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 **Benestar Social**, amb **15 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Serveis Socials ha rebut 14 i la Delegació de Majors 1 petició.

L'Àrea de **Urbanisme i Llicències**, amb **12 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 9, la Delegació de Vivenda 2 i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1.

L'Àrea **de Seguretat i Mobilitat** amb **8 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 4, la Delegació de Mobilitat ha rebut 3 i la Delegació de Comerços i Mercats ha rebut 1 petició.

L'Àrea **de Recursos Humans i Tècnics** amb **7 peticions d'informes**, dins d'ella la Delegació de Recursos Humans ha rebut 4, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics ha rebut 2 i la Delegació de Responsabilitat Patrimonial ha rebut 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:

- Policia Local (ha contestat 2 de 4 sol·licituds).

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

- S. d'Alcaldia.
- S. d'Accés a l'Ocupació Pública i Carrera Pr.
- S. d'Atenció Especialitzada.
- S. de Responsabilitat Patrimonial.
- S. d'Educació.
- S. de Llicències Urbanístiques.
- S. de Parcs i Jardins.
- S. de Vivenda.
- S. de Gestió Tributària Específica-Cadastral.
- .

Cal esmentar el Servei d'Atenció Primària, que malgrat ser el Servei que més informes contesta, solament un d'ells ha arribat en el termini superior a 10 dies.

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 (160).**
- Serveis de neteja en via pública (113).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (89).
- Serveis de jardineria (76).
- Via pública reparació de deficiències (70).
- Tramitació Administrativa (65).

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 (78).**
- Tardança en resolució d'expedients (57).
- Parcs i Jardins deficiències (50).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (46).
- Plagues (41).
- Indigents (33).
- Contenidors canvi d'ubicació (32).
- Deficient neteja en la via pública (31).

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:

- **Poblats Marítims amb 88 peticions.**
- Quatre Carreres amb 60 peticions.
- Extramurs amb 48 peticions.
- L'Olivereta amb 43 peticions.
- Benicalap amb 39 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:

- **La Malva-rosa (Poblats Maritims) amb 48 peticions.**
- Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 21 peticions.
- Ciutat Jardin (Algirós) amb 19 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 18 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 18 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
Març	1.193
Abril	920
Maig	821

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 1/5/2025 a 31/5/2025. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

Fechas: 01/05/2025 - 31/05/2025

Mayo

Registradas por:

APP	1.673
WEB	1.790

Dirigidas a:

Ser. Jardineria - Desde APP	330
Ser. Jardineria - Res.APP	144
Ser. Jardineria - Desde Web	120
Ser. Jardineria - Res.Web	65
Ser. Movilidad - Desde APP	116
Ser. Movilidad - Res.APP	57
Ser. Movilidad - Desde Web	31
Ser. Movilidad - Res.Web	19
Ser. Sanidad - Desde APP	82
Ser. Sanidad - Res.APP	66
Ser. Sanidad - Desde Web	40
Ser. Sanidad - Res.Web	31
Ser. Alumbrado - Desde APP	104
Ser. Alumbrado - Res.APP	47
Ser. Alumbrado - Desde Web	38
Ser. Alumbrado - Res.Web	21
Ser. Limpieza - Desde APP	557
Ser. Limpieza - Res.APP	347
Ser. Limpieza - Desde Web	1.517
Ser. Limpieza - Res.Web	1.093
Por email - Desde APP	411
Por email - Desde Web	33
Teléfono 010 - Desde APP	30
Teléfono 010 - Res.APP	4
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	43
Otros - Res.APP	-
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	-

Tipos

Recogida de enseres - Desde APP	1
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.391
Recogida de enseres - Res.Web	1.020

Total	3.463
Resueltas	1.894

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/05/2025 al 31/05/2025

1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	267	246	8,54%
Suggestiment	479	1.011	-52,62%
Síndic	60	59	1,69%
Defensor	9	8	12,50%
Altres	6	3	100,00%
Total:	821	1.327	-38,1%

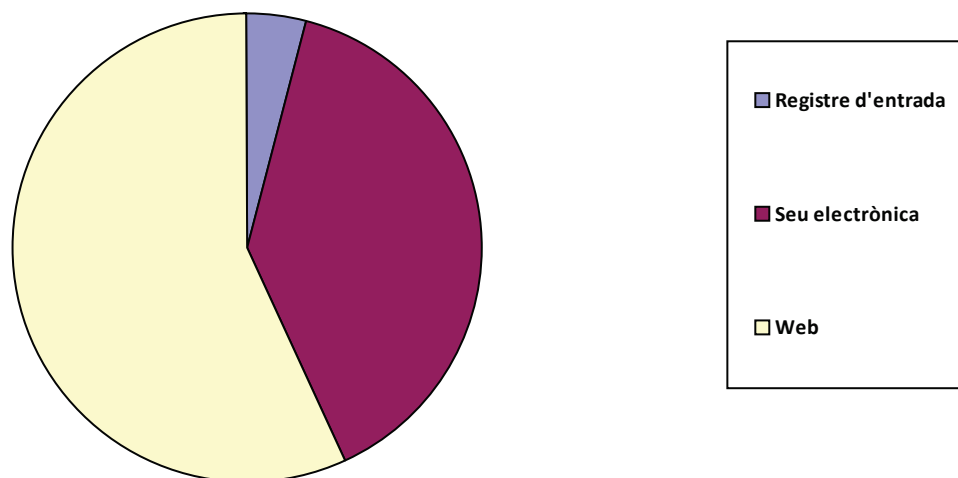
Desglose Síndic/Defensor

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	24	27	-11,11%
Recomanació/Suggestiment	12	13	-7,69%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	24	19	26,32%
Defensor			
Inici	6	3	100,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	5	-40,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	35	49	-28,57%
Seu electrònica	319	291	9,62%
Telefònica	0	8	-100,00%
Web	467	979	-52,30%
Total:	821	1.327	-38,1%

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Maig 821

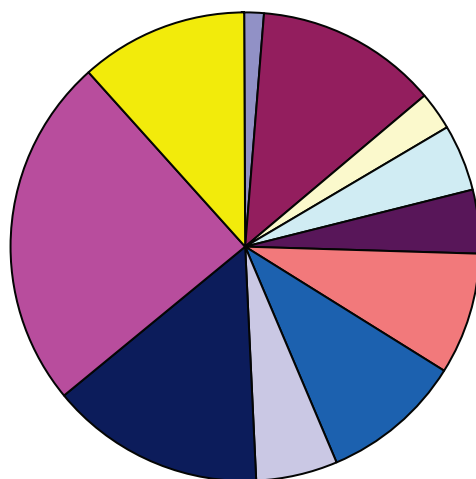
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Maig	855	802	52	50 (96,2%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	12	10	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	106	91	15	15 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	25	24	1	1 (100,0%)
FAMÍLIA I TRADICIONS	38	37	1	1 (100,0%)
HISENDA, TRANSPARÈNCIA	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	71	71	0	0 (-)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ I PE	48	41	7	7 (100,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	100	88	12	12 (100,0%)
Total d'Enviaments	855	802	52	50 (96,2%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
FAMÍLIA I TRADICIONS
HISENDA, TRANSPARÈNCIA
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ I PEDANIES
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	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	10	9	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	2	1	1	1 (100,0%)

BENESTAR SOCIAL

IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
MAJORS	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	101	87	14	14 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	15	15	0	0 (-)
EDUCACIÓ	6	5	1	1 (100,0%)
ESPORTS	3	3	0	0 (-)
FALLAS	1	1	0	0 (-)

FAMÍLIA I TRADICIONS

FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	6	5	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	30	30	0	0 (-)

HISENDA, TRANSPARÈNCIA

HISENDA I PRESSUPOSTOS	8	7	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	30	28	2	2 (100,0%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	71	71	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS

AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	80	79	1	1 (100,0%)
PLATGES	1	1	0	0 (-)

RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPA

CONTROL ADMINISTRATIU	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, ACCIÓ VEÏNAL I PEDANIES	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS	10	6	4	4 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	27	25	2	2 (100,0%)

RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA

CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
---------------------------------------	---	---	---	-------

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	16	16	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	3	3	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	107	105	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	4	4	0	0 (-)
MOBILITAT	67	64	3	3 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	133	128	4	2 (50,0%)
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECCIÓ C	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	45	45	0	0 (-)
HABITATGE	3	1	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	34	25	9	9 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	17	1	1 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	8	7	1	1 (100,0%)
OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT	1	1	0	0 (-)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	12	10	2	2 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
MAJORS				
MAJORS	4	3	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	41	40	1	1 (100,0%)

ATENCIÓ PRIMÀRIA	41	30	11	11 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	3	0	0 (-)
REG. SERVICIS SOCIALS	16	14	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	106	91	15	15 (100,0%)

CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES

ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS

ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS	4	4	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	1	0	0 (-)

EDUCACIÓ

EDUCACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)

ESPORTS

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

FALLAS

REG. FALLES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	25	24	1	1 (100,0%)

FAMÍLIA I TRADICIONS

FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA

JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
---------------------------	---	---	---	-------

FESTES I TRADICIONS

FESTES I TRADICIONS	6	5	1	1 (100,0%)
---------------------------	---	---	---	------------

SANITAT I CONSUM

SANITAT I CONSUM	30	30	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	37	1	1 (100,0%)

HISENDA, TRANSPARÈNCIA

HISENDA I PRESSUPOSTOS

GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	1	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	3	3	0	0 (-)
TRESORERIA	2	2	0	0 (-)

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	2	2	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	26	24	2	2 (100,0%)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	35	3	3 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	2	2	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT	9	9	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	1	1	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	36	36	0	0 (-)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	71	71	0	0 (-)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	79	78	1	1 (100,0%)
REG. PARCS I JARDINS	1	1	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	82	81	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTICIPACIÓ				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	3	0	0 (-)
REG. CONTROL ADMINISTRATIU	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, ACCIÓ VEÏNAL I PEDANIES				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	3	3	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	3	2	1	1 (100,0%)

GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLICA	4	2	2	2 (100,0%)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL				
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	20	20	0	0 (-)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	48	41	7	7 (100,0%)
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	16	16	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA				
MILLORA CLIMÀTICA	3	3	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	104	102	2	2 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	127	125	2	2 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	3	2	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	4	4	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	67	64	3	3 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	132	127	4	2 (50,0%)
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PREVENCIÓ, EXTINCIÓ D'INCENDIS I PROTECCIÓ CIVIL				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈNCIES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	208	199	8	6 (75,0%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA				

OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	45	45	0	0 (-)
HABITATGE				
HABITATGE	2	1	1	1 (100,0%)
REG. HABITATGE	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	13	6	7	7 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	13	11	2	2 (100,0%)
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	8	8	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	2	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	2	2	0	0 (-)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	4	4	0	0 (-)
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	100	88	12	12 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

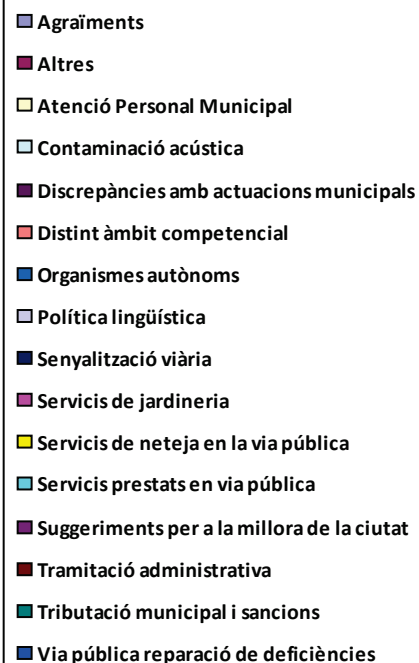
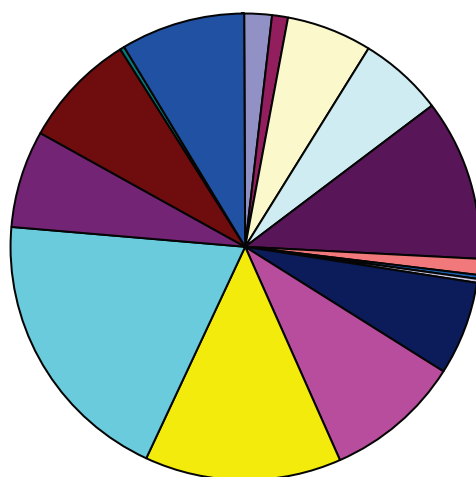
	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	1	0	0	0	0
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGI	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
MAJORS	0	0	1	0	0
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	1	0	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	10	1	0	0	0
REG. SERVICIS SOCIALS	1	1	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
EDUCACIÓ	1	0	0	0	0
FAMÍLIA I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	0	0	1	0	0
HISENDA, TRANSPARÈNCIA					
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	0	0	0	0

REGISTRE I POBLACIÓ	0	2	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	1	0	0	0	0
RECURSOS HUMANS I TÈCNICS, PATRIMONI, PARTIC					
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	0	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	0	2	0	0
PERSONAL	0	0	1	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	2	0	0
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	0	1	0	0	0
MOBILITAT	1	1	1	0	0
POLICIA LOCAL	0	1	1	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
HABITATGE	1	0	0	0	0
REG. HABITATGE	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	2	0	5	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
Total d'Enviaments	25	10	15	0	2
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	16	38	-57,89%
Altres	8	15	-46,67%
Atenció Personal Municipal	50	54	-7,41%
Contaminació acústica	48	109	-55,96%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	89	87	2,30%
Distint àmbit competencial	10	16	-37,50%
Esdeveniments	0	13	-100,00%
Organismes autònoms	3	9	-66,67%
Política lingüística	2	6	-66,67%
Senyalització viària	53	77	-31,17%
Servicis de jardineria	76	120	-36,67%
Servicis de neteja en la via pública	113	221	-48,87%
Servicis prestats en via pública	160	157	1,91%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	54	187	-71,12%
Tramitació administrativa	65	45	44,44%
Tributació municipal i sancions	4	14	-71,43%
Via pública reparació de deficiències	70	159	-55,97%

Distribució temàtica



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	9
Felicitacions per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	6

Altres

Altres	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	7

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	5
Atenció personal de Servicis Socials	5
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	11
Informació i Registre	6
Padró	17

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	29
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	8
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	2

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46

Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	3
Obres municipals	1
Obres no municipals	4
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	13
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	4
Servicis Socials	3
Subvencions o ajudes	5

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
--	----

Organismes autònoms

Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	1
Universitat Popular	2

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	11
Carril bici	11
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	16
Senyalització vertical	7
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	50
Poda d'arbres	26

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	6
Contenidors canvi ubicació	32
Contenidors deficient estat	9

Deficient neteja en la via pública	31
Excrements animals domèstics	1
Solars i edificis en deficient estat de neteja	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública	13
Vehicles abandonats	6

Servicis prestats en via pública

Gorretes	4
Indigents	33
Major actuació per part de Policia Local	78
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	41
Platges incidències	1
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	3
Ciclistes molèsties	1
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	1
Seu electrònica	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	22
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	16
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	8
Tardança en resolució d'expedients	57

Tributació municipal i sancions

Multes	3
Tributs IBI	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	10
-------------------	----

Clot en calçada	25
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	17
Enllumenat	12
Supressió de barreres arquitectòniques	6

10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	35	93	-62,37%
02. L'Eixample	34	47	-27,66%
03. Extramurs	48	73	-34,25%
04. Campanar	24	55	-56,36%
05. La Saïdia	34	52	-34,62%
06. El Pla del Real	23	45	-48,89%
07. L'Olivereta	43	54	-20,37%
08. Patraix	38	46	-17,39%
09. Jesús	37	48	-22,92%
10. Quatre Carreres	60	93	-35,48%
11. Poblets Marítims	88	69	27,54%
12. Camins al Grau	36	134	-73,13%
13. Algirós	37	38	-2,63%
14. Benimaclet	22	41	-46,34%
15. Rascanya	13	43	-69,77%
16. Benicalap	39	39	0,00%
17. Pobles del Nord	5	12	-58,33%
18. Pobles de l'Oest	7	20	-65,00%
19. Pobles del Sud	26	30	-13,33%
20. Fora de València	1	0	#iDiv/0!
En Dependències Municipals	109	112	-2,68%
No hi consta districte	62	183	-66,12%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	2

1.3. El Carme	14
1.4. El Pilar	3
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	3
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	15
2.2. El Pla del Remei	2
2.3. Gran Via	17
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	11
3.3. La Petxina	16
3.4. Arrancapins	17
04. Campanar	
4.1. Campanar	6
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	2
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	15
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	16

7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	10
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	10
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	10
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	6
9.2. L'Hort de Senabre	10
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	8
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	21
10.5. Na Rovella	9
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	13
11.3. La Malva-rosa	48
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	12

12.2. Albors	12
12.3. La Creu del Grau	2
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	19
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	18
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	9
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
16.2. Ciutat Fallera	12
17. Pobles del Nord	
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	8
19.3. Pinedo	8

19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
20.99. Fora de València	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	109
No hi consta districte	
No hi consta barri	62