



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE MAIG DE 2019 AL 15 DE JUNY DE 2019**



**OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES**



## CONTINGUT DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

### 1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels tipus següents:

- a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- e) Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

#### OBSERVACIONS:

En el període **16 de maig de 2019 al 15 de juny**, s'han rebut un total de **1319 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/04/19 al 15/05/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	92	<b>88</b>
SUGGERIMENTS	722	<b>1174</b>
QUEIXES SÍNDIC	50	<b>48</b>
QUEIXES DEFENSOR	3	<b>6</b>
ALTRES	5	<b>3</b>

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/05/2018 a 15/06/2018.

La taula 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.

### 2. TAULA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA

Hi ha quatre possibles de canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions de la taula 1.
- 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 l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/04/19 al 15/05/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	88	<b>90</b>
Seu electrònica	65	<b>62</b>
Telefònica	25	<b>16</b>
Web	694	<b>1551</b>

El canal web és el que supera numèricament i àmpliament els altres; és un canal de comunicació molt accessible al ciutadà/ana.

#### Comparativa amb l'exercici anterior: 16/05/2018 a 15/06/2018

La taula 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. TAULA DE PETICIONS GLOBALS PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de maig de 2019 i la primera del mes de juny de 2019 als quals es refereix l'informe.

### **4. TAULA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.**

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

- 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 nombre com en percentatge.

### **5. TAULA D'ENVIAMENTS A SERVICIS I CONTESTACIONS PER ÀREA.**

### **6. TAULA 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 Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de 250 trasllats, i dins de l'àrea, la Delegació de gestió de residus Sòlids ha rebut 103 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 124 trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut 167 trasllats, dins d'esta àrea la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 136 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 141 trasllats, dins d'esta àrea la Delegació de Policia Local que ha rebut el mateix nombre de trasllats.

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

L'Àrea de Mobilitat Sostenible, amb 45 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 34 peticions.

L'Àrea de Desenrotllament Humà té 14 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Servicis Socials amb 13 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana amb amb 11 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Policia amb el mateix nombre de peticions

## **7. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.**

Els Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades són:

- Coordinació Jurídica i Processos Electorals
- Cultura Festiva
- Patrimoni Històric i Artístic
- Sanitat
- Vivenda
- Servicis Centrals Tècnics
- Jardineria
- Fundació Esportiva Municipal
- Transparència i Govern Obert

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

- Coordinació Jurídica i Processos Electorals
- Cultura Festiva
- Sanitat
- Jardineria



**-Fundació Esportiva Municipal**

Els servicis que menys sol·licituds d'informe han contestat (entre 0 % i 25 %):

**-Central de Procediment Sancionador**

**-Gestió d'Obres d'Infraestructura**

**-Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació**

**-Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**

**-Gestió de residus sòlids i Neteja**

**-Activitats**

**-Junta Central Fallera**

## **8. TAULA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.**

En esta taula es detalla 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) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

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

**-Contaminació Acústica (180).**

**-Servicis prestats en la via pública (163).**

**-Senyalització Viària (135)**

**-Servicis de neteja en via pública (130).**

**-Via Pública Reparació de deficiències (117)**

**-Servici de Jardineria (103).**

## **9. TAULA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.**

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

## **10. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE.**

Preveu 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:

**-Camins al Grau amb 310 peticions.**

**-Quatre Carreres amb 98 peticions**

**-Poblats Marítims amb 68 peticions**



## **11. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI.**

Preveu 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:

- El Carmen (Ciutat Vella) amb 19 peticions.
- Russafa (l'Eixample) amb 31 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 17 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 19 peticions.
- Morvedre i Trinitat (Saïdia) amb 16 peticions cada una d'elles.
- Mestalla (Pla del Real) amb 30 peticions.
- Nou Moles L'Olivereta) amb 32 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 24 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 18 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 26 peticions.
- El Cabanyal-el Canyamelar (Poblats Marítics) amb 26 peticions cada una d'elles.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 263 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 23 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 24 peticions.
- Orriols (Rascanya) amb 21 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 47 peticions.
- Massarrojos (Pobles del Nord) amb 2 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 16 peticions.
- Faitanar i Pinedo (Pobles del Sud) amb 6 peticions.

## **12. TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.**

Esta taula conte el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals del exercici.



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

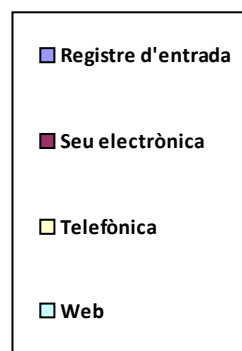
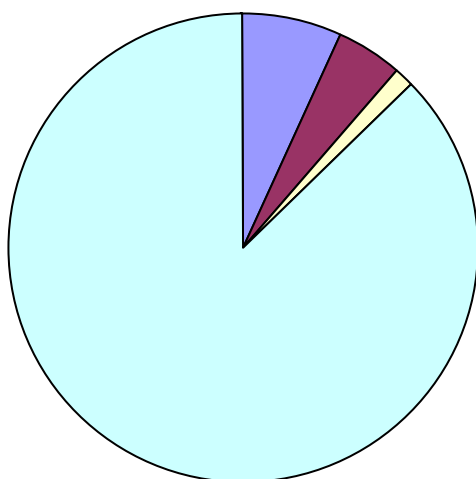
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	88	126	-30,16%
Suggeriment	1.174	881	33,26%
Síndic	48	58	-17,24%
Defensor	6	4	50,00%
Altres	3	6	-50,00%
<b>Total:</b>	<b>1.319</b>	<b>1.075</b>	<b>22,70%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	90	140	-35,71%
Seu electrònica	62	61	1,64%
Telefònica	16	39	-58,97%
Web	1.151	835	37,84%
<b>Total:</b>	<b>1.319</b>	<b>1.075</b>	<b>22,70%</b>

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Maig .....	718
Juny .....	601

### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

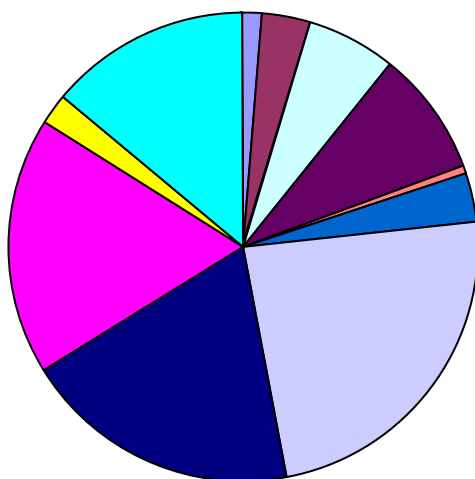
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Maig .....	590	524	66	26 (39,4%)
Juny .....	508	469	39	11 (28,2%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	15	11	4	3 (75,0%)
CULTURA .....	36	33	3	3 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	67	53	14	8 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	95	88	7	2 (28,6%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	7	7	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR .....	34	28	6	3 (50,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	260	250	10	4 (40,0%)
MOBILITAT .....	212	167	45	7 (15,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	195	191	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	24	23	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	152	141	11	4 (36,4%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>1.098</b>	<b>993</b>	<b>105</b>	<b>37 (35,2%)</b>

## Distribució per Àrees



ALCALDIA
CULTURA
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE
DESENVOLUPAMENT HUMÀ
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS
GOVERN INTERIOR
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC
MOBILITAT
ORGANISMES AUTÒNOMS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
PROTECCIÓ CIUTADANA

## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	6	5	1	1 (100,0%)
HISENDA .....	4	4	0	0 (-)



RELACIONS AMB ELS MITJANS .....	5	2	3	2 (66,7%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	11	11	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	17	15	2	2 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	8	7	1	1 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
SANITAT I SALUT .....	35	34	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	32	19	13	7 (53,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	12	11	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	64	64	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	16	12	4	0 (0,0%)
VIVENDA .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	4	4	0	0 (-)
ESPORTS .....	2	2	0	0 (-)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	8	4	4	1 (25,0%)
PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS .....	22	20	2	2 (100,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CEMENTERIS .....	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	21	21	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	106	103	3	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS .....	128	124	4	4 (100,0%)



QUALITAT AMBIENTAL .....	3	0	3	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	65	31	34	3 (8,8%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	147	136	11	4 (36,4%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	195	191	4	2 (50,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	17	17	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	6	6	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	0	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	152	141	11	4 (36,4%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET D'ALCALDIA .....	4	4	0	0 (-)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>RELACIONS AMB ELS MITJANS</b>				
GABINET DE COMUNICACIONS .....	5	2	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	15	11	4	3 (75,0%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	11	11	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	17	15	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				



PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	4	3	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	36	33	3	3 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	35	34	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	32	19	13	7 (53,8%)
Subtotal d'Àrea	67	53	14	8 (57,1%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	12	11	1	0 (0,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	64	64	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	11	7	4	0 (0,0%)
PLANEJAMENT .....	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVENDA</b>				
VIVENDA .....	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	95	88	7	2 (28,6%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	4	4	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	2	2	0	0 (-)
<b>JOVENTUT</b>				



JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	7	7	0	0 (-)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	8	4	4	1 (25,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	22	20	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	34	28	6	3 (50,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
<b>CEMENTERIS</b>				
CEMENTERIS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	21	21	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	106	103	3	0 (0,0%)
<b>PARCS I JARDINS</b>				
JARDINERIA .....	128	124	4	4 (100,0%)
<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	3	0	3	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	260	250	10	4 (40,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	44	18	26	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	21	13	8	3 (37,5%)
<b>INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	147	136	11	4 (36,4%)
Subtotal d'Àrea	212	167	45	7 (15,6%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				



**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

AUMSA .....	1	1	0	0 (-)
CONSELL AGRARI MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències .....	147	147	0	0 (-)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	27	26	1	1 (100,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	0	1	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	17	15	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	195	191	4	2 (50,0%)

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	17	17	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	6	6	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

**TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD**

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	24	23	1	1 (100,0%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA**

POLICIA LOCAL .....	152	141	11	4 (36,4%)
Subtotal d'Àrea	152	141	11	4 (36,4%)

**Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici**

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	1	0	0	0	0
GABINET DE COMUNICACIONS .....	1	0	1	1	0
<b>CULTURA</b>					
CULTURA FESTIVA .....	2	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	1	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
SANITAT .....	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	4	2	1	4	2



**DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA**

OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	0	0	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	3	1
VIVENDA .....	1	1	0	0	0

**GOVERN INTERIOR**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	2	1
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	1	1	0	0	0

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	0	0	0	2	1
JARDINERIA .....	4	0	0	0	0
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	0	0	3	0

**MOBILITAT**

ACTIVITATS .....	0	0	0	14	12
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	2	1	0	3	2
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	1	3	3	4

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	1	0	0	0	0
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	0	0	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	1	0	0	1	0

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	1	0	0	0
------------------------------------	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	3	0	1	5	2
---------------------	---	---	---	---	---

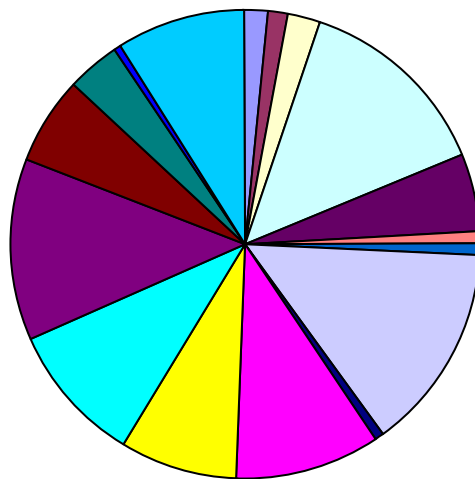
Total d'Enviaments 23 8 6 42 26

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 .....	23	22	4,55%
Altres .....	16	35	-54,29%
Atenció Personal Municipal .....	30	43	-30,23%
Contaminació acústica .....	180	50	260,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	69	103	-33,01%
Distint àmbit competencial .....	12	11	9,09%
Esdeveniments .....	12	15	-20,00%
Organismes autònoms .....	186	58	220,69%
Política lingüística .....	5	6	-16,67%
Senyalització viària .....	135	98	37,76%
Servicis de jardineria .....	103	72	43,06%
Servicis de neteja en la via pública .....	130	137	-5,11%
Servicis prestats en via pública .....	163	183	-10,93%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	81	84	-3,57%
Tramitació administrativa .....	50	34	47,06%
Tributació municipal i sancions .....	6	14	-57,14%
Via pública reparació de deficiències .....	117	109	7,34%

### 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 .....	17
Personal municipal .....	6

### Altres

Altres .....	8
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	8

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	12
Centres educatius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	5
Informació i Registre .....	2
Museus .....	1
Padró .....	3

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	28
Aire condicionat particulars .....	4
Botellot .....	8
Casals fallers .....	1
Entre particulars veïnals .....	2
Esdeveniments públics .....	6
Molèsties servicis de neteja .....	1
Obres privades .....	1
Trànsit de vehicles .....	129

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	1
Biblioteques .....	6
Compliment d'ordenances .....	12



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	34
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	2
Horaris atenció al públic .....	1
Obres municipals .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	3
Servicis Socials .....	4
Subvencions o ajudes .....	2

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	11
Civil o penal .....	1

### Esdeveniments

Carreres populars .....	4
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	4
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	4

### Organismes autònoms

AUMSA .....	1
Consell Agrari Municipal .....	1
EMT-incidències .....	148
Fundació Esportiva Municipal .....	22
Marina Reial .....	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	12

### Política lingüística

Castellà .....	3
Valencià .....	2

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	17
Carril bici .....	19
Semàfors .....	14
Senyalització horitzontal .....	44
Senyalització vertical .....	41



### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	72
Poda d'arbres .....	31

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	5
Contenidors canvi ubicació .....	8
Contenidors deficient estat .....	5
Deficient neteja en la via pública .....	49
Excrements animals domèstics .....	13
Reciclatge de residus .....	8
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	14
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	19
Vehicles abandonats .....	9

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	8
Gorretes .....	6
Indigents .....	5
Major actuació per part de Policia Local .....	97
Mesures contra excrements animals domèstics .....	14
Plagues .....	27
Platges incidències .....	5
Valenbisi .....	1

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	15
Ciclistes molèsties .....	8
Demanda de parcs i jardins .....	15
Pàgina web .....	5
Suggeriments indeterminats .....	10
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	17

### Tramitació administrativa



Tardança en actuació municipal .....	40
Tardança en resolució d'expedients .....	10
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Multes .....	2
Tributs IBI .....	4
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	16
Clot en calçada .....	46
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	26
Enllumenat .....	12
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	15



## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	55	95	-42,11%
02. L'Eixample .....	49	47	4,26%
03. Extramurs .....	49	49	0,00%
04. Campanar .....	32	36	-11,11%
05. La Saïdia .....	48	49	-2,04%
06. El Pla del Real .....	48	27	77,78%
07. L'Olivereta .....	48	46	4,35%
08. Patraix .....	58	56	3,57%
09. Jesús .....	57	36	58,33%
10. Quatre Carreres .....	98	102	-3,92%
11. Pobles Marítims .....	68	73	-6,85%
12. Camins al Grau .....	310	44	604,55%
13. Algirós .....	50	41	21,95%
14. Benimaclet .....	24	11	118,18%
15. Rascanya .....	46	47	-2,13%
16. Benicalap .....	49	37	32,43%
17. Pobles del Nord .....	3	6	-50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	18	15	20,00%
19. Pobles del Sud .....	24	20	20,00%
En Dependències Municipals .....	91	90	1,11%
No hi consta districte .....	94	146	-35,62%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	5
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	19



1.4. El Pilar .....	3
1.5. El Mercat .....	7
1.6. Sant Francesc .....	13
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	31
2.2. El Pla del Remei .....	7
2.3. Gran Via .....	11
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	7
3.2. La Roqueta .....	10
3.3. La Petxina .....	15
3.4. Arrancapins .....	17
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	19
4.2. Les Tendetes .....	5
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	6
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	5
5.2. Morvedre .....	16
5.3. Trinitat .....	16
5.4. Tormos .....	4
5.5. Sant Antoni .....	7
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	6
6.2. Mestalla .....	30
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	7
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	32
7.2. Soternes .....	7



7.3. Tres Forques .....	4
7.5. La Llum .....	5
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	24
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	13
8.5. Favara .....	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	18
9.2. L'Hort de Senabre .....	17
9.3. La Creu Coberta .....	14
9.4. Sant Marcel·lí .....	8
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	22
10.2. En Corts .....	22
10.3. Malilla .....	26
10.5. Na Rovella .....	13
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	10
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	21
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	26
11.3. La Malva-rosa .....	14
11.4. Beteró .....	5
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	10
12.2. Albors .....	17
12.3. La Creu del Grau .....	263
12.4. Camí Fondo .....	7



12.5. Penya-roja .....	13
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	23
13.3. L'Amistat .....	4
13.4. La Bega Baixa .....	12
13.5. La Carrasca .....	5
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	24
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	21
15.2. Torrefiel .....	17
15.3. Sant Llorenç .....	8
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	47
16.2. Ciutat Fallera .....	2
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.2. Poble Nou .....	1
17.6. Massarrojos .....	2
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	16
18.2. Beniferri .....	2
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	5
19.3. Pinedo .....	6
19.6. El Perellonet .....	2
19.7. La Torre .....	5
19.8. Faitanar .....	6
<b>En Dependències Municipals</b>	
En Dependències Municipals .....	91





No hi consta districte

No hi consta barri ..... 94



## Peticions per mesos

Gener .....	1.041
Febrer .....	1.078
Març .....	1.079
Abril .....	892
Maig .....	1.224