



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'AGOST DE 2018 AL 15 DE SETEMBRE DE 2018



**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 d'agost de 2018 al 15 de setembre de 2018**, s'han rebut un total de **1.026 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/07/18 al 15/08/18**.

| Tipus | Període anterior | Període de l'informe |
|------------------|------------------|----------------------|
| RECLAMACIÓ | 99 | 93 |
| SUGGERIMENTS | 676 | 892 |
| QUEIXES SÍNDIC | 51 | 37 |
| QUEIXES DEFENSOR | 10 | 2 |
| ALTRES | 3 | 2 |

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/08/2017 a 15/09/2017.

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: **16/07/18 al 15/08/18.**

| Tipus | Període anterior | Període de l'informe |
|------------------|------------------|----------------------|
| Registre entrada | 126 | 86 |
| Seu electrònica | 39 | 51 |
| Telefònica | 19 | 35 |
| Web | 655 | 854 |

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: 16/08/2017 a 15/09/2017

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 d'agost de 2018 i la primera del mes setembre de 2018 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:

- Del total d'enviaments realitzats.
- Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servici duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- Dels informes sol·licitats.
- 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 **316 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 164 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 123 trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **158** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut **130** trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 108 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 Desenvolupament Urbà i Vivenda amb **25** peticions d'informe i dins d'esta àrea la Delegació de Planificació i Gestió Urbana i la Delegació de Manteniment d'Infraestructures amb 24 i 1 sol·licituds d'informe respectivament.

Li segueix en importància l'Àrea de Mobilitat Sostenible amb **18** sol·licituds d'informe i dins d'esta àrea, la Delegació d'Espai Públic i la Delegació d'Infraestructura del Transport Públic amb 17 i 1 sol·licituds d'informe respectivament.

L'Àrea de Protecció Ciutadana amb **15** sol·licituds d'informe, dins d'esta àrea destaca la Delegació de Policia Local amb 14 i la Delegació de Bombers amb 1 sol·licituds d'informe.

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 Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Planejament**
- **Tecnologies de la Informació i la Comunicació**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial**
- **Fundació Esportiva Municipal**
- **O.A.M. Parc i Jardins**
- **Bombers, Prevenció i Intervenció en Emergències**

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

- **Coordinació Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial**
- **Bombers, Prevenció i Intervenció en Emergències**



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

- Tresoreria
- Disciplina Urbanística
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació
- Personal
- Activitats
- Mobilitat Sostenible
- Descentralització i Participació Ciutadana

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 seua electrònica) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

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

- Servicis de neteja en via pública (194)**
- Servicis prestats en la via pública (167)**
- Servicis de Jardineria (136)**

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:

- **Poblats Marítims amb 116 peticions**
- **Quatre Carreres amb 112 peticions**
- **Ciutat Vella i Extramurs amb 66 peticions cadascuna**
- **Patraix i Camins al Grau amb 58 peticions cadascuna**

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:

- Sant Francesc (Ciutat Vella) amb 16 peticions
- Russafa (Eixample) amb 18 peticions
- La Petxina (Extramurs) amb 21 peticions
- Campanar (Campanar) amb 22 peticions
- Trinidad (La Saïdia) amb 11 peticions
- Mestalla (Pla del Real) amb 13 peticions
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 28 peticions
- Vara de Quart (Patraix) amb 17 peticions
- La Raiosa (Jesús) amb 13 peticions
- Malilla (Quatre Carreres) amb 46 peticions
- La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 36 peticions
- Peña-roja (Camins al Grau) amb 18 peticions
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 18 peticions
- Benimaclet (Benimaclet) amb 11 peticions
- Torrefiel (Rascanya) amb 26 peticions
- Benicalap (Benicalap) amb 17 peticions
- Borbotó (Pobles del Nord) amb 3 peticions
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 12 peticions
- El Perellonet (Pobles del Sud) amb 15 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

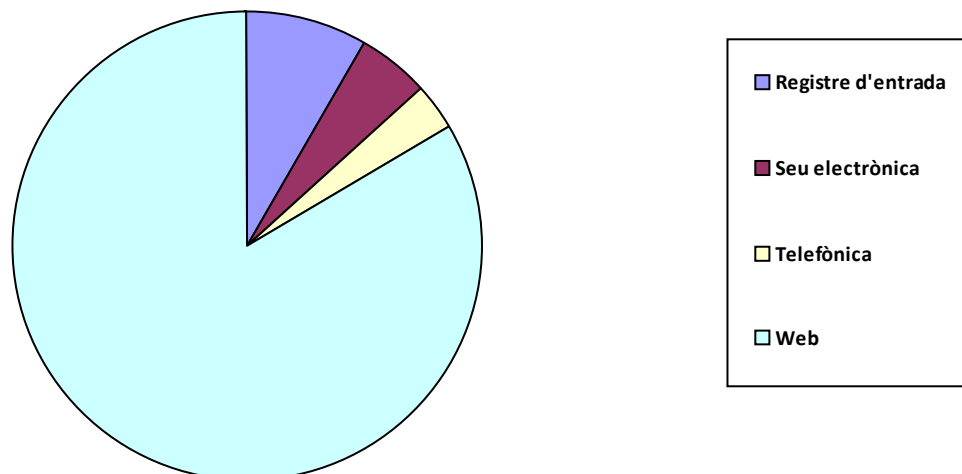
1. Peticions segons tipus

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Queixa | 93 | 88 | 5,68% |
| Suggeriment | 892 | 735 | 21,36% |
| Síndic | 37 | 46 | -19,57% |
| Defensor | 2 | 4 | -50,00% |
| Altres | 2 | 6 | -66,67% |
| Total: | 1.026 | 879 | 16,7% |

2. Peticions segons Canal d'Entrada

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Registre d'entrada | 86 | 104 | -17,31% |
| Seu electrònica | 51 | 47 | 8,51% |
| Telefònica | 35 | 40 | -12,50% |
| Web | 854 | 688 | 24,13% |
| Total: | 1.026 | 879 | 16,7% |

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del periode per mesos

| | |
|----------------|-----|
| Agost | 412 |
| Setembre | 614 |

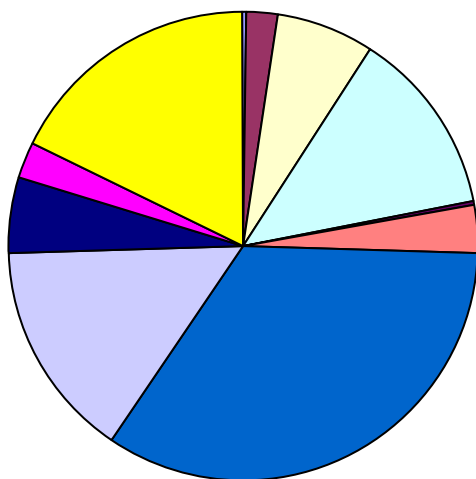
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|----------------|-------|----------|----------|------------|
| Agost | 405 | 359 | 46 | 22 (47,8%) |
| Setembre | 566 | 519 | 47 | 14 (29,8%) |

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|---|------------|------------|-----------|-------------------|
| ALCALDIA | 3 | 2 | 1 | 0 (0,0%) |
| CULTURA | 21 | 18 | 3 | 1 (33,3%) |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | 66 | 58 | 8 | 7 (87,5%) |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | 122 | 97 | 25 | 3 (12,0%) |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| GOVERN INTERIOR | 30 | 24 | 6 | 4 (66,7%) |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | 329 | 316 | 13 | 5 (38,5%) |
| MOBILITAT | 148 | 130 | 18 | 6 (33,3%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA | 23 | 22 | 1 | 0 (0,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | 173 | 158 | 15 | 7 (46,7%) |
| Total d'Enviaments | 971 | 878 | 93 | 36 (38,7%) |

Distribució per Àrees



| |
|---|
| ALCALDIA |
| CULTURA |
| 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 | | | | |
| HISENDA | 3 | 2 | 1 | 0 (0,0%) |
| CULTURA | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 8 | 8 | 0 | 0 (-) |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|------------|
| CULTURA FESTIVA | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS | 9 | 6 | 3 | 1 (33,3%) |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | | | | |
| SANITAT I SALUT | 34 | 34 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS SOCIALS | 32 | 24 | 8 | 7 (87,5%) |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | | | | |
| GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES | 72 | 71 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 43 | 19 | 24 | 2 (8,3%) |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS | | | | |
| EDUCACIÓ | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| GOVERN INTERIOR | | | | |
| ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| CONTROL ADMINISTRATIU | 3 | 0 | 3 | 3 (100,0%) |
| PERSONAL | 3 | 1 | 2 | 0 (0,0%) |
| SERVICIS CENTRALS | 23 | 23 | 0 | 0 (-) |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 31 | 28 | 3 | 1 (33,3%) |
| CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS | 168 | 164 | 4 | 2 (50,0%) |
| PARCS I JARDINS | 129 | 123 | 6 | 2 (33,3%) |
| MOBILITAT | | | | |
| ESPAI PÚBLIC | 39 | 22 | 17 | 6 (35,3%) |
| INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ... | 109 | 108 | 1 | 0 (0,0%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA | | | | |
| INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL | 19 | 18 | 1 | 0 (0,0%) |
| TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |



PROTECCIÓ CIUTADANA

| | | | | |
|---------------|-----|-----|----|------------|
| BOMBERS | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| POLICIA | 172 | 158 | 14 | 6 (42,9%) |

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

| | Total | Trasllats | Informes | Contest. |
|--|-------|-----------|----------|------------|
| ALCALDIA | | | | |
| HISENDA | | | | |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| TRESORERIA | 1 | 0 | 1 | 0 (0,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 3 | 2 | 1 | 0 (0,0%) |
| CULTURA | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 8 | 8 | 0 | 0 (-) |
| CULTURA FESTIVA | | | | |
| CULTURA FESTIVA | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS | | | | |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 6 | 3 | 3 | 1 (33,3%) |
| RECURSOS CULTURALS | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 21 | 18 | 3 | 1 (33,3%) |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | | | | |
| SANITAT I SALUT | | | | |
| SANITAT | 34 | 34 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS SOCIALS | | | | |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 32 | 24 | 8 | 7 (87,5%) |
| Subtotal d'Àrea | 66 | 58 | 8 | 7 (87,5%) |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | | | | |
| GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL | | | | |
| PATRIMONI | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA | | | | |
| OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES | | | | |
| COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN | 72 | 71 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | | | | |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|------------|
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 8 | 4 | 4 | 1 (25,0%) |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ | 24 | 5 | 19 | 0 (0,0%) |
| PLANEJAMENT | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| PROJECTES URBANS | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 122 | 97 | 25 | 3 (12,0%) |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS | | | | |
| EDUCACIÓ | | | | |
| EDUCACIÓ | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| GOVERN INTERIOR | | | | |
| ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA | | | | |
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| CONTROL ADMINISTRATIU | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 2 | 0 | 2 | 2 (100,0%) |
| PERSONAL | | | | |
| PERSONAL | 3 | 1 | 2 | 0 (0,0%) |
| SERVICIS CENTRALS | | | | |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 23 | 23 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 30 | 24 | 6 | 4 (66,7%) |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 31 | 28 | 3 | 1 (33,3%) |
| CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS | | | | |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA | 168 | 164 | 4 | 2 (50,0%) |
| PARCS I JARDINS | | | | |
| JARDINERIA | 129 | 123 | 6 | 2 (33,3%) |
| Subtotal d'Àrea | 329 | 316 | 13 | 5 (38,5%) |
| MOBILITAT | | | | |
| ESPAI PÚBLIC | | | | |
| ACTIVITATS | 23 | 13 | 10 | 0 (0,0%) |



| | | | | |
|---|-----|-----|----|------------|
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC | 16 | 9 | 7 | 6 (85,7%) |
| INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC | | | | |
| MOBILITAT SOSTENIBLE | 109 | 108 | 1 | 0 (0,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 148 | 130 | 18 | 6 (33,3%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | | | | |
| EMT-Incidències | 18 | 18 | 0 | 0 (-) |
| FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 20 | 18 | 2 | 2 (100,0%) |
| ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR | 13 | 12 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA | | | | |
| INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA | | | | |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL | | | | |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA | 19 | 18 | 1 | 0 (0,0%) |
| TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD | | | | |
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 23 | 22 | 1 | 0 (0,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | | | | |
| BOMBERS | | | | |
| BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| POLICIA | | | | |
| POLICIA LOCAL | 172 | 158 | 14 | 6 (42,9%) |
| Subtotal d'Àrea | 173 | 158 | 15 | 7 (46,7%) |

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

| | <u>Contestats</u> | | | <u>No Contestats</u> | |
|-------------------------------------|-------------------|-----------------|----------|----------------------|-----------------|
| | <=10 dies | >10 i <=20 dies | >20 dies | En termini | Fora de termini |
| ALCALDIA | | | | | |
| TRESORERIA | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| CULTURA | | | | | |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | | | | | |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 5 | 2 | 0 | 1 | 0 |



DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|----|
| COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 1 | 0 | 0 | 2 | 1 |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC | 0 | 0 | 0 | 9 | 10 |
| PLANEJAMENT | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

GOVERN INTERIOR

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PERSONAL | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |

MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 |
| JARDINERIA | 2 | 0 | 0 | 2 | 2 |

MOBILITAT

| | | | | | |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| ACTIVITATS | 0 | 0 | 0 | 6 | 4 |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC | 3 | 2 | 1 | 1 | 0 |
| MOBILITAT SOSTENIBLE | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

ORGANISMES AUTÒNOMS

| | | | | | |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|

PROTECCIÓ CIUTADANA

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EM | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| POLICIA LOCAL | 4 | 1 | 1 | 6 | 2 |

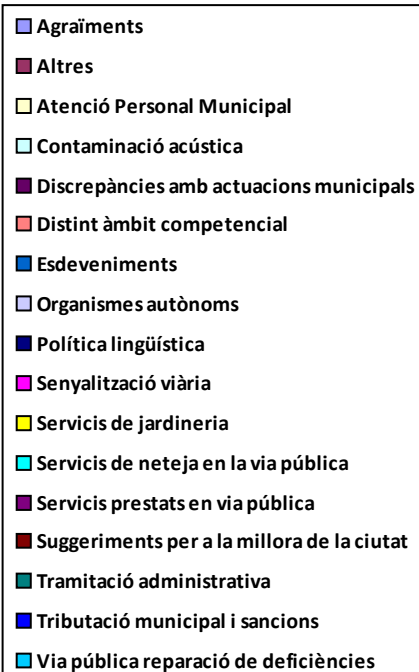
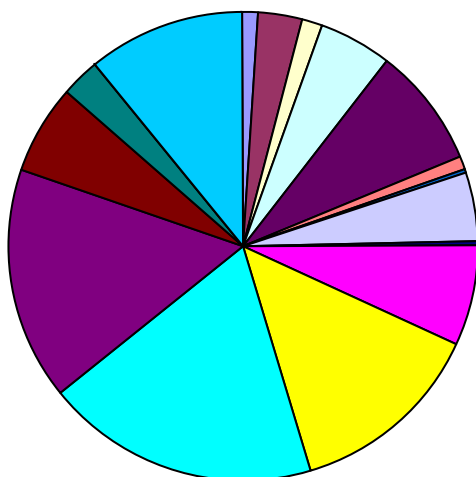
Total d'Enviaments 22 10 4 33 24

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

8. Peticions per tema

| | Total Periode | Mateix periode de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Agraïments | 12 | 12 | 0,00% |
| Altres | 32 | 30 | 6,67% |
| Atenció Personal Municipal | 12 | 20 | -40,00% |
| Contaminació acústica | 53 | 37 | 43,24% |
| Discrepàncies amb actuacions municipals | 84 | 78 | 7,69% |
| Distint àmbit competencial | 8 | 7 | 14,29% |
| Esdeveniments | 5 | 0 | #jDiv/0! |
| Organismes autònoms | 48 | 54 | -11,11% |
| Política lingüística | 3 | 2 | 50,00% |
| Senyalització viària | 70 | 64 | 9,38% |
| Servicis de jardineria | 136 | 112 | 21,43% |
| Servicis de neteja en la via pública | 194 | 127 | 52,76% |
| Servicis prestats en via pública | 167 | 143 | 16,78% |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat | 61 | 74 | -17,57% |
| Tramitació administrativa | 28 | 44 | -36,36% |
| Tributació municipal i sancions | 2 | 5 | -60,00% |
| Via pública reparació de deficiències | 110 | 70 | 57,14% |

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

| | |
|--------------------------|---|
| Agraïments | 9 |
| Personal municipal | 3 |

Altres

| | |
|--|----|
| Altres | 23 |
| Deficiències en dependències municipals o de competència municipal | 9 |

Atenció Personal Municipal

| | |
|---|---|
| Atenció personal de Servicis Socials | 3 |
| Centres esportius | 3 |
| Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local | 4 |
| Informació i Registre | 1 |
| Padró | 1 |

Contaminació acústica

| | |
|--|----|
| Activitats molèsties i denúncies | 15 |
| Aire condicionat particulars | 1 |
| Avions | 1 |
| Botellot | 5 |
| Casals fallers | 2 |
| Entre particulars veïnals | 6 |
| Molèsties servicis de neteja | 6 |
| Obres privades | 2 |
| Per Obres municipals | 2 |
| Taules i cadires | 5 |
| Trànsit de vehicles | 8 |

Discrepàncies amb actuacions municipals

| | |
|---|----|
| Aigua incidències subministrament | 4 |
| Biblioteques | 3 |
| Compliment d'ordenances | 9 |
| Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents | 54 |



| | |
|--|---|
| Disconformitat amb projectes urbanístics | 3 |
| Museus incidències | 1 |
| Obres municipals | 5 |
| Oposicions | 1 |
| Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències | 2 |
| Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) | 2 |

Distint àmbit competencial

| | |
|--|---|
| Altra administració o institució | 8 |
|--|---|

Esdeveniments

| | |
|---|---|
| Carreres populars | 1 |
| Concerts | 1 |
| Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament | 1 |
| Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament | 1 |
| Falles | 1 |

Organismes autònoms

| | |
|---|----|
| EMT-incidències | 23 |
| Fundació Esportiva Municipal | 16 |
| Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip | 9 |

Política lingüística

| | |
|----------------|---|
| Castellà | 2 |
| Valencià | 1 |

Senyalització viària

| | |
|---------------------------------|----|
| Bol·lards i portatestos | 15 |
| Carril bici | 8 |
| Semàfors | 14 |
| Senyalització horitzontal | 17 |
| Senyalització vertical | 16 |

Servicis de jardineria

| | |
|------------------------------------|----|
| Parcs i jardins deficiències | 83 |
| Poda d'arbres | 53 |

Servicis de neteja en la via pública



| | |
|--|----|
| Arreplegada d'objectes en la via pública | 4 |
| Contenidors canvi ubicació | 18 |
| Contenidors deficient estat | 10 |
| Deficient neteja en la via pública | 79 |
| Excrements animals domèstics | 21 |
| Reciclatge de residus | 6 |
| Solars i edificis en deficient estat de neteja | 18 |
| Suggeriments per a la neteja en la via pública | 34 |
| Vehicles abandonats | 4 |

Servicis prestats en via pública

| | |
|---|-----|
| Autorització de taules i cadires | 6 |
| Gorretes | 2 |
| Indigents | 9 |
| Major actuació per part de Policia Local | 101 |
| Mesures contra excrements animals domèstics | 13 |
| Plagues | 30 |
| Platges incidències | 6 |

Suggeriments per a la millora de la ciutat

| | |
|--|----|
| Aparcaments - Demanda | 9 |
| Ciclistes molèsties | 7 |
| Demanda de parcs i jardins | 3 |
| Desperfectes en patrimoni històric | 3 |
| Lavabos públics | 2 |
| Suggeriments indeterminats | 1 |
| Suggeriments per a la millora de la circulació | 15 |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat de València | 21 |

Tramitació administrativa

| | |
|--|----|
| Tardança en actuació municipal | 13 |
| Tardança en resolució d'expedients | 15 |

Tributació municipal i sancions

| | |
|------------------------------|---|
| Infraccions de trànsit | 1 |
|------------------------------|---|



| | |
|---|----|
| Multes | 1 |
| <u>Via pública reparació de deficiències</u> | |
| Clavegueram | 18 |
| Clot en calçada | 59 |
| Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà | 14 |
| Enllumenat | 14 |
| Fonts ornamentals | 2 |
| Supressió de barreres arquitectòniques | 3 |



10. Peticions per districte

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|----------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| 01. Ciutat Vella | 66 | 44 | 50,00% |
| 02. L'Eixample | 41 | 38 | 7,89% |
| 03. Extramurs | 66 | 64 | 3,13% |
| 04. Campanar | 35 | 58 | -39,66% |
| 05. La Saïdia | 37 | 61 | -39,34% |
| 06. El Pla del Real | 20 | 28 | -28,57% |
| 07. L'Olivereta | 43 | 26 | 65,38% |
| 08. Patraix | 58 | 30 | 93,33% |
| 09. Jesús | 40 | 39 | 2,56% |
| 10. Quatre Carreres | 112 | 57 | 96,49% |
| 11. Pobles Marítims | 116 | 81 | 43,21% |
| 12. Camins al Grau | 58 | 45 | 28,89% |
| 13. Algirós | 47 | 26 | 80,77% |
| 14. Benimaclet | 17 | 17 | 0,00% |
| 15. Rascanya | 45 | 25 | 80,00% |
| 16. Benicalap | 17 | 20 | -15,00% |
| 17. Pobles del Nord | 4 | 5 | -20,00% |
| 18. Pobles de l'Oest | 12 | 9 | 33,33% |
| 19. Pobles del Sud | 21 | 21 | 0,00% |
| En Dependències Municipals | 42 | 46 | -8,70% |
| No hi consta districte | 129 | 139 | -7,19% |

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

| | |
|---------------------|----|
| 1.1. La Seu | 9 |
| 1.2. La Xerea | 13 |
| 1.3. El Carme | 8 |



| | |
|---------------------------------|----|
| 1.4. El Pilar | 7 |
| 1.5. El Mercat | 13 |
| 1.6. Sant Francesc | 16 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 18 |
| 2.2. El Pla del Remei | 7 |
| 2.3. Gran Via | 16 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 17 |
| 3.2. La Roqueta | 11 |
| 3.3. La Petxina | 21 |
| 3.4. Arrancapins | 17 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 22 |
| 4.2. Les Tendetes | 2 |
| 4.3. El Calvari | 3 |
| 4.4. Sant Pau | 8 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 4 |
| 5.2. Morvedre | 10 |
| 5.3. Trinitat | 11 |
| 5.4. Tormos | 9 |
| 5.5. Sant Antoni | 3 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 2 |
| 6.2. Mestalla | 13 |
| 6.3. Jaume Roig | 3 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 2 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 28 |
| 7.2. Soternes | 9 |



| | |
|--|----|
| 7.3. Tres Forques | 3 |
| 7.4. La Font Santa | 1 |
| 7.5. La Llum | 2 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 12 |
| 8.2. Sant Isidre | 15 |
| 8.3. Vara de Quart | 17 |
| 8.4. Safranar | 7 |
| 8.5. Favara | 7 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 13 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 10 |
| 9.3. La Creu Coberta | 9 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 7 |
| 9.5. Camí Real | 1 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 23 |
| 10.2. En Corts | 3 |
| 10.3. Malilla | 46 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 4 |
| 10.5. Na Rovella | 14 |
| 10.6. La Punta | 3 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 19 |
| 11. Poblat Marítim | |
| 11.1. El Grau | 18 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyameler | 28 |
| 11.3. La Malva-rosa | 36 |
| 11.4. Beteró | 21 |
| 11.5. Natzaret | 13 |
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 15 |



| | |
|------------------------------|----|
| 12.2. Albors | 14 |
| 12.3. La Creu del Grau | 10 |
| 12.4. Camí Fondo | 1 |
| 12.5. Penya-roja | 18 |
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 10 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 18 |
| 13.3. L'Amistat | 4 |
| 13.4. La Bega Baixa | 7 |
| 13.5. La Carrasca | 8 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 11 |
| 14.2. Camí de Vera | 6 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 7 |
| 15.2. Torrefiel | 26 |
| 15.3. Sant Llorenç | 12 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 17 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.1. Benifaraig | 1 |
| 17.7. Borbotó | 3 |
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 12 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.1. El Forn d'Alcedo | 3 |
| 19.3. Pinedo | 1 |
| 19.4. El Saler | 1 |
| 19.6. El Perellonet | 15 |
| 19.7. La Torre | 1 |



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 42

No hi consta districte

No hi consta barri 129



Peticions per mesos

| | |
|--------------|-------|
| Gener | 803 |
| Febrer | 842 |
| Març | 880 |
| Abril | 674 |
| Maig | 1.044 |
| Juny | 1.096 |
| Juliol | 913 |
| Agost | 767 |