



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE JUNY DE 2018 AL 15 DE JULIOL 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:

- 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.
- Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

#### OBSERVACIONS:

En el període **16 de juny de 2018 al 15 juliol de 2018**, s'han rebut un total de **993 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/05/18 al 15/06/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	122	82
SUGGERIMENTS	881	858
QUEIXES SÍNDIC	57	39
QUEIXES DEFENSOR	4	7
ALTRES	4	7

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/06/2017 a 15/07/2017.

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:

- Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions de la taula 1.
- 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: **16/05/18 al 15/06/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	135	93
Seu electrònica	59	44
Telefònica	39	40
Web	835	816

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: 16/06/2017 a 15/07/2017

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 juny de 2018 i la primera del mes de juliol 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 nombre més gran de trasllats: (s'informa del servici una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):



L'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de **279** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **155** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **91** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **130** trasllats, i dins d'esta la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **82** trasllats, dins d'esta la **Delegació de Infraestructures del Transport Públic** amb **62** trasllats.

- **Àrees i Delegacions amb major nombre de peticions d'informe** (en aquest supòsit, s'exigeix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **29** sol·licituds d'informe i dins d'esta àrea, la **Delegació d'Espai Públic** i la **Delegació d'Infraestructura del Transport** amb **24** i **5** sol·licituds d'informe respectivament.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **21** sol·licituds d'informe, dins d'aquesta àrea la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre d'informes.

## **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:

- **Gestió Tributaria Integral**
- **Cultura Festiva**
- **Sanitat**
- **Patrimoni**
- **Coordinació Obras Via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Servicis Centrals Tècnics**
- **Qualitat i Anàlisis Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**
- **Cicle Integral de l'Aigua.**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.**
- **Jardineria**
- **Ocupació del Domini Públic.**
- **EMIVASA**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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



- **Gestió Tributaria Integral**
- **Sanitat**
- **Patrimoni**
- **Coordinació Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Servicis Centrals Tècnics**
- **Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.**
- **Jardineria**
- **Ocupació del Domini Públic.**
- **EMIVASA**

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

- **Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació**
- **Mobilitat Sostenible**
- **EMT.**
- **Fundació Esportiva Municipal**

## **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:

- **Servicis de neteja en la via pública (192).**
- **Servicis prestats en via pública (153).**
- **Servicis de Jardineria (85).**

## **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:

- **Quatre Carreres amb 96 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 81 peticions**
- **Poblats Marítims amb 70 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:

- **Sant Francesc (Ciutat Vella) amb 22 peticions.**
- **Russafa (Eixample) amb 31 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 21 peticions.**
- **Campanar (Campanar) amb 24 peticions.**
- **Trinitat (La Saldia) amb 16 peticions.**
- **Mestalla (Pla del Real) amb 12 peticions.**
- **Tres Forques (L'Olivereta) amb 15 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 31 peticions.**
- **La Raiosa (Jesús) amb 13 peticions.**
- **En Corts (Quatre Carreres) amb 23 peticions.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 19 peticions.**
- **Penya-roja (Camins al Grau) amb 14 peticions.**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 22 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 15 peticions.**
- **Torrefiel (Rascanya) amb 29 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 31 peticions.**
- **Massarrojos (Pobles del Nord) amb 1 petició.**
- **Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 10 peticions.**
- **El Perellonet (Pobles del Sud) amb 10 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

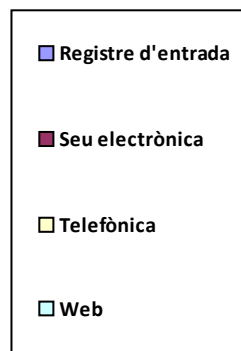
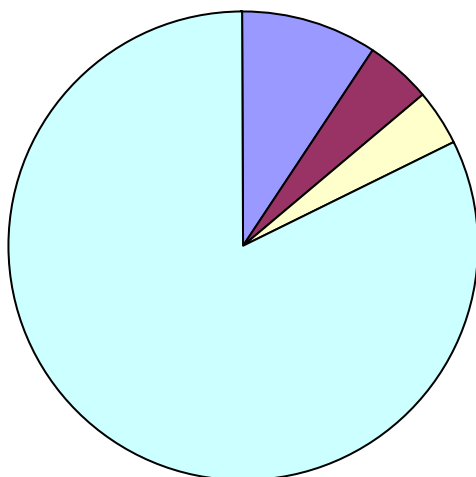
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	82	84	-2,38%
Suggeriment	858	775	10,71%
Síndic	39	62	-37,10%
Defensor	7	8	-12,50%
Altres	7	9	-22,22%
<b>Total:</b>	<b>993</b>	<b>938</b>	<b>5,9%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	93	130	-28,46%
Seu electrònica	44	40	10,00%
Telefònica	40	41	-2,44%
Web	816	727	12,24%
<b>Total:</b>	<b>993</b>	<b>938</b>	<b>5,9%</b>

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del periode per mesos

Juny .....	567
Juliol .....	426

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

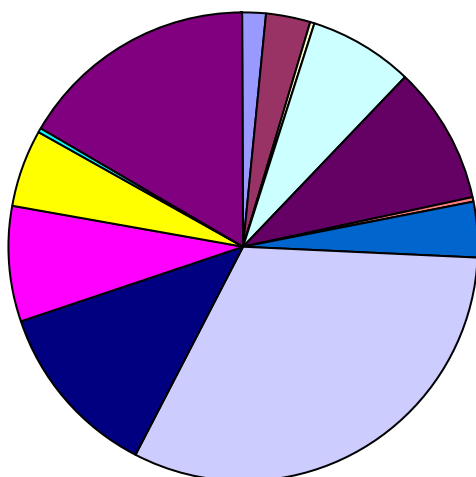
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Juny .....	495	429	66	49 (74,2%)
Juliol .....	409	373	36	17 (47,2%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	16	15	1	1 (100,0%)
CULTURA .....	26	22	4	4 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	4	4	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	65	54	11	9 (81,8%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	85	70	15	4 (26,7%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	3	3	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR .....	34	29	5	5 (100,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	286	279	7	7 (100,0%)
MOBILITAT .....	111	82	29	22 (75,9%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	72	64	8	2 (25,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	49	48	1	1 (100,0%)
PLE .....	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	151	130	21	11 (52,4%)
Total d'Enviaments	904	802	102	66 (64,7%)

## 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
- PLE
- PROTECCIÓ CIUTADANA

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	9	9	0	0 (-)



HISENDA .....	6	5	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	1	1	0	0 (-)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	18	14	4	4 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
TURISME .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
SANITAT I SALUT .....	39	37	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	26	17	9	7 (77,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	10	10	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	43	42	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	29	16	13	2 (15,4%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	7	4	3	3 (100,0%)
PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS .....	22	20	2	2 (100,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CEMENTERIS .....	3	3	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	27	26	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	156	155	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS .....	93	91	2	2 (100,0%)



QUALITAT AMBIENTAL .....	7	4	3	3 (100,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	44	20	24	21 (87,5%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	67	62	5	1 (20,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	72	64	8	2 (25,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	1	1	0	0 (-)
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	21	21	0	0 (-)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	23	22	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	3	3	0	0 (-)
<b>PLE</b>				
PLE .....	2	2	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	151	130	21	11 (52,4%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	9	9	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
FISCAL GASTOS .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES .....	1	1	0	0 (-)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	1	0	0 (-)
<b>SECRETARIA GENERAL I DEL PLE</b>				
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	16	15	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				



ACCIÓ CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	18	14	4	4 (100,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	1	1	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	26	22	4	4 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
<b>FORMACIÓ I OCUPACIÓ</b>				
OCUPACIÓ I EMPRENEDORIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>TURISME</b>				
TURISME .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	4	4	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	39	37	2	2 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	26	17	9	7 (77,8%)
Subtotal d'Àrea	65	54	11	9 (81,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	10	10	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	43	42	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	18	6	12	1 (8,3%)
PROJECTES URBANS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	85	70	15	4 (26,7%)



**EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS**

**EDUCACIÓ**

EDUCACIÓ ..... 2 2 0 0 (-)

**JOVENTUT**

JOVENTUT ..... 1 1 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 3 3 0 0 (-)

**GOVERN INTERIOR**

**ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA**

TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA 4 4 0 0 (-)

**CONTROL ADMINISTRATIU**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR ..... 6 3 3 3 (100,0%)

OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL ..... 1 1 0 0 (-)

**PERSONAL**

PERSONAL ..... 1 1 0 0 (-)

**SERVICIS CENTRALS**

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ..... 22 20 2 2 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 34 29 5 5 (100,0%)

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

**CEMENTERIS**

CEMENTERIS ..... 3 3 0 0 (-)

**CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA ..... 27 26 1 1 (100,0%)

**GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS**

GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA .... 156 155 1 1 (100,0%)

**PARCS I JARDINS**

JARDINERIA ..... 93 91 2 2 (100,0%)

**QUALITAT AMBIENTAL**

QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC 7 4 3 3 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 286 279 7 7 (100,0%)

**MOBILITAT**

**ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS ..... 30 11 19 16 (84,2%)

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC ..... 14 9 5 5 (100,0%)

**INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC**



MOBILITAT SOSTENIBLE .....	67	62	5	1 (20,0%)
Subtotal d'Àrea	111	82	29	22 (75,9%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMIVASA .....	3	2	1	1 (100,0%)
EMT-Incidències .....	33	28	5	1 (20,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	13	11	2	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	4	4	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	17	17	0	0 (-)
UNIVERSITAT POPULAR .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	72	64	8	2 (25,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
<b>IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	1	1	0	0 (-)
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	21	21	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	23	22	1	1 (100,0%)
<b>TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD</b>				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	49	48	1	1 (100,0%)
<b>PLE</b>				
<b>PLE</b>				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>POLICIA</b>				
POLICIA LOCAL .....	151	130	21	11 (52,4%)
Subtotal d'Àrea	151	130	21	11 (52,4%)

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

<u>Contestats</u>		<u>No Contestats</u>	
<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	Fora de termini



**ALCALDIA**

GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

**CULTURA**

CULTURA FESTIVA .....	2	2	0	0	0
-----------------------	---	---	---	---	---

**DESENVOLUPAMENT HUMÀ**

SANITAT .....	2	0	0	0	0
---------------	---	---	---	---	---

BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	4	2	1	2	0
------------------------------------	---	---	---	---	---

**DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA**

PATRIMONI .....	1	0	0	0	0
-----------------	---	---	---	---	---

COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
------------------------------	---	---	---	---	---

LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	0	3	8
---	---	---	---	---	---

**GOVERN INTERIOR**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	0	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	2	0	0	0	0
---------------------------------	---	---	---	---	---

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	0	1	0	0	0
---------------------------------	---	---	---	---	---

GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

JARDINERIA .....	2	0	0	0	0
------------------	---	---	---	---	---

QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	3	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

**MOBILITAT**

ACTIVITATS .....	9	6	1	3	0
------------------	---	---	---	---	---

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	3	2	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	0	2	2
----------------------------	---	---	---	---	---

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

EMIVASA .....	1	0	0	0	0
---------------	---	---	---	---	---

EMT-Incidències .....	0	1	0	3	1
-----------------------	---	---	---	---	---

FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	1
------------------------------------	---	---	---	---	---

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

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

**PROTECCIÓ CIUTADANA**



POLICIA LOCAL .....	8	3	0	9	1
Total d'Enviaments	46	18	2	23	13

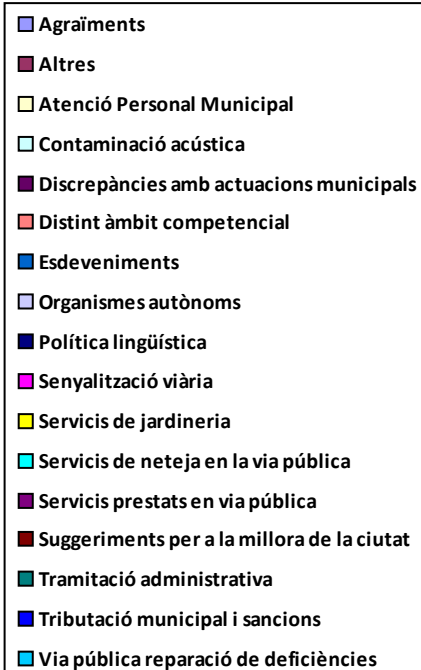
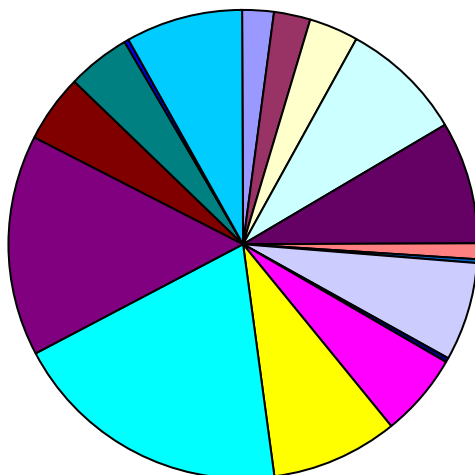
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	22	17	29,41%
Altres .....	25	37	-32,43%
Atenció Personal Municipal .....	34	30	13,33%
Contaminació acústica .....	84	48	75,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	84	77	9,09%
Distint àmbit competencial .....	9	12	-25,00%
Esdeveniments .....	4	11	-63,64%
Organismes autònoms .....	66	43	53,49%
Política lingüística .....	3	2	50,00%
Senyalització viària .....	59	58	1,72%
Servicis de jardineria .....	85	109	-22,02%
Servicis de neteja en la via pública .....	192	164	17,07%
Servicis prestats en via pública .....	153	162	-5,56%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	45	32	40,63%
Tramitació administrativa .....	44	46	-4,35%
Tributació municipal i sancions .....	3	6	-50,00%
Via pública reparació de deficiències .....	81	84	-3,57%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	19
Personal municipal .....	3

### Altres

Altres .....	18
Bous .....	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	6

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	3
Atenció en biblioteques .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	9
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	15
Museus .....	1

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	23
Aire condicionat particulars .....	2
Avions .....	1
Botellot .....	11
Casals fallers .....	8
Entre particulars veïnals .....	16
Esdeveniments públics .....	7
Molèsties servicis de neteja .....	6
Obres privades .....	2
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	7

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	3
---	---



Biblioteques .....	4
Compliment d'ordenances .....	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	47
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	5
Obres municipals .....	2
Ocupació - demandes .....	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	1
Servicis Socials .....	6
Subvencions o ajudes .....	5
Xec Escolar .....	1

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	8
Civil o penal .....	1

### Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	2

### Organismes autònoms

EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	36
Fundació Esportiva Municipal .....	9
Marina Reial .....	3
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	15
Universitat Popular .....	2

### Política lingüística

Castellà .....	2
Valencià .....	1

### Senyalització viària

Bol-lards i portatestos .....	13
Carril bici .....	6
Semàfors .....	9



Senyalització horitzontal .....	18
Senyalització vertical .....	13

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	65
Poda d'arbres .....	20

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	15
Contenidors canvi ubicació .....	21
Contenidors deficient estat .....	10
Deficient neteja en la via pública .....	84
Excrements animals domèstics .....	13
Reciclatge de residus .....	9
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	24
Vehicles abandonats .....	1

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	6
Gorretes .....	4
Indigents .....	7
Major actuació per part de Policia Local .....	85
Mesures contra excrements animals domèstics .....	12
Plagues .....	31
Platges incidències .....	8

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	4
Ciclistes molèsties .....	7
Demanda de parcs i jardins .....	7
Desperfectes en patrimoni històric .....	1
Lavabos públics .....	4
Pàgina web .....	2
Seu electrònica .....	2



Suggeriments concerts teatres falles etc .....	1
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	4
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	8
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	13
Tardança en resolució d'expedients .....	31

### Tributació municipal i sancions

Multes .....	1
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	1

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	15
Clot en calçada .....	35
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	7
Enllumenat .....	18
Fonts ornamentals .....	3
Supressió de barreres arquitectòniques .....	3



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	81	42	92,86%
02. L'Eixample .....	54	52	3,85%
03. Extramurs .....	53	52	1,92%
04. Campanar .....	48	34	41,18%
05. La Saïdia .....	46	55	-16,36%
06. El Pla del Real .....	24	21	14,29%
07. L'Olivereta .....	32	32	0,00%
08. Patraix .....	50	32	56,25%
09. Jesús .....	33	30	10,00%
10. Quatre Carreres .....	96	55	74,55%
11. Poblat Marítims .....	70	92	-23,91%
12. Camins al Grau .....	49	66	-25,76%
13. Algirós .....	36	40	-10,00%
14. Benimaclet .....	28	19	47,37%
15. Rascanya .....	64	35	82,86%
16. Benicalap .....	35	44	-20,45%
17. Pobles del Nord .....	1	2	-50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	11	10	10,00%
19. Pobles del Sud .....	19	24	-20,83%
En Dependències Municipals .....	72	83	-13,25%
No hi consta districte .....	91	118	-22,88%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	10



1.4. El Pilar .....	15
1.5. El Mercat .....	17
1.6. Sant Francesc .....	22
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	31
2.2. El Pla del Remei .....	16
2.3. Gran Via .....	7
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	9
3.2. La Roqueta .....	5
3.3. La Petxina .....	17
3.4. Arrancapins .....	21
No hi consta barri .....	1
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	24
4.2. Les Tendetes .....	2
4.3. El Calvari .....	6
4.4. Sant Pau .....	16
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	8
5.2. Morvedre .....	12
5.3. Trinitat .....	16
5.4. Tormos .....	4
5.5. Sant Antoni .....	6
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	8
6.2. Mestalla .....	12
6.3. Jaume Roig .....	3
6.4. Ciutat Universitària .....	1
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	12



7.2. Soternes .....	2
7.3. Tres Forques .....	15
7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	2
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	31
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	4
8.5. Favara .....	3
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	13
9.2. L'Hort de Senabre .....	10
9.3. La Creu Coberta .....	6
9.4. Sant Marcel·lí .....	4
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	21
10.2. En Corts .....	23
10.3. Malilla .....	22
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	4
10.6. La Punta .....	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	18
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	18
11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....	13
11.3. La Malva-rosa .....	19
11.4. Beteró .....	4
11.5. Natzaret .....	16
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	7





12.2. Albors .....	8
12.3. La Creu del Grau .....	9
12.4. Camí Fondo .....	11
12.5. Penya-roja .....	14
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	22
13.3. L'Amistat .....	2
13.4. La Bega Baixa .....	3
13.5. La Carrasca .....	1
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	15
14.2. Camí de Vera .....	13
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	19
15.2. Torrefiel .....	29
15.3. Sant Llorenç .....	16
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	31
16.2. Ciutat Fallera .....	4
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	10
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.4. El Saler .....	6
19.6. El Perellonet .....	10
19.7. La Torre .....	2



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 72

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 91



## Peticions per mesos

Gener .....	803
Febrer .....	842
Març .....	880
Abril .....	674
Maig .....	1.044
Juny .....	1.093