



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'OCTUBRE DE 2018 AL 15 DE NOVEMBRE DE 2018



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



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'octubre de 2018 al 15 de novembre de 2018**, s'han rebut un total de **1.031 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/09/18 al 15/10/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	126	108
SUGGERIMENTS	1.134	865
QUEIXES SÍNDIC	48	45
QUEIXES DEFENSOR	3	9
ALTRES	5	4

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/10/2017 a 15/11/2017.

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 dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen 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: **16/09/18 al 15/10/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	140	114
Seu electrònica	46	56
Telefònica	55	28
Web	1.075	833

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: 16/10/2017 a 15/11/2017

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 d'octubre de 2018 i la primera del mes de novembre 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 servei 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 Servei 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 **266 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 152 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 84 trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **186** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local ha rebut 185 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut **148** trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 106 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 Protecció Ciutadana i l'Àrea de Mobilitat amb **12** sol·licituds d'informe cadascuna, i dins d'estes àrees destaquen la Delegació de Policia Local amb 12 sol·licituds d'informe i la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 7 peticions d'informe, respectivament

Li segueix en importància l'Àrea de Desenvolupament Urbà i Vivenda amb **8** sol·licituds d'informe i dins d'esta àrea, la Delegació de Planificació Urbana amb el mateix nombre de peticions d'informe.

L'Àrea d'Alcaldia i l'Àrea de Cultura amb **6** peticions d'informe cadascuna, i dins d'estes la Delegació d'Hisenda amb 3 peticions, i la Delegació de Patrimoni Cultural i Recursos Culturals amb 5 sol·licituds d'informe, respectivament.

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:

- **Assessoria Jurídica Municipal**
- **Inspecció de Tributs i Rentes**
- **Intervenció General**
- **Cultura Festiva**
- **Recursos Culturals**
- **Planejament**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Contractació**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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

- **Assessoria Jurídica Municipal**
- **Inspecció de Tributs i Rentes**



- **Intervenció General**
- **Cultura Festiva**
- **Recursos Culturals**
- **Planejament**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Contractació**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja**

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

- **Gabinet Municipal de Normalització Lingüística**
- **Patrimoni Històric i Artístic**
- **Cooperació al Desenvolupament i Migració**
- **Llicències Urbanístiques i Obres d'Edificació**
- **Esports**
- **Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**
- **EMT**
- **Fundació Esportiva Municipal**
- **Junta Central Fallera**
- **OAM Parcs i Jardins Singlars i Escola Municipal de Jardineria i Paisatge**

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 via pública (156)**
- **Via pública reparació de deficiències (136)**
- **Servicis prestats en la via pública (134)**

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:

- **L'Olivereta amb 92 peticions**
- **Quatre Carreres amb 88 peticions**
- **Ciutat Vella amb 67 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 18 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 27 peticions**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 29 peticions**
- **Sant Pau (Campanar) amb 12 peticions**
- **Trinitat (La Saïdia) amb 31 peticions**
- **L'Exposició i Mestalla (Pla del Real) amb 12 peticions cadascuna**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 64 peticions**
- **Patraix (Patraix) amb 19 peticions**
- **L'Hort de Senabre (Jesús) amb 13 peticions**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 27 peticions**
- **El Cabanyal - Canyamelar (Poblats Marítims) amb 16 peticions**
- **Penya-rocha (Camins al Grau) amb 30 peticions**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 18 peticions**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 15 peticions**
- **Torrefiel (Rascanya) amb 25 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 22 peticions**
- **Massarrojos (Poblats del Nord) amb 3 peticions**
- **Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 6 peticions**
- **Pinedo (Poblats del Sud) amb 5 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

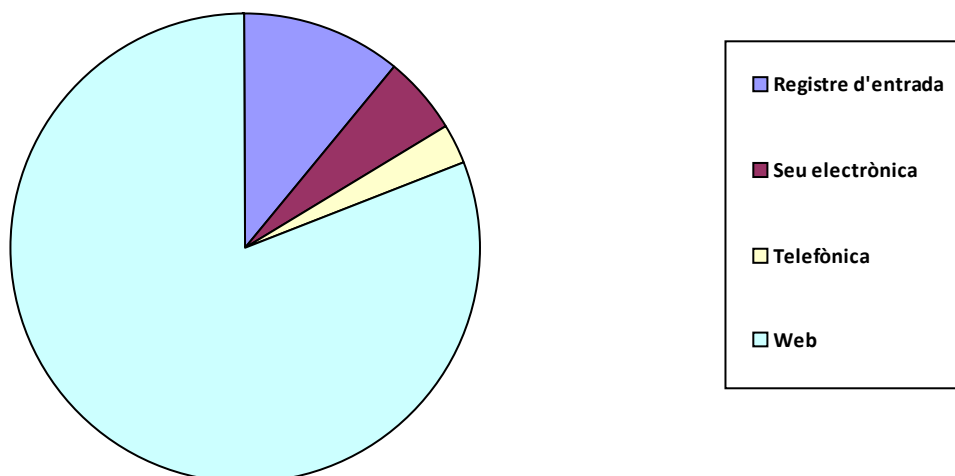
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	108	67	61,19%
Suggeriment	865	669	29,30%
Síndic	45	54	-16,67%
Defensor	9	5	80,00%
Altres	4	3	33,33%
Total:	1.031	798	29,2%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	114	93	22,58%
Seu electrònica	56	52	7,69%
Telefònica	28	32	-12,50%
Web	833	621	34,14%
Total:	1.031	798	29,2%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Octubre	577
Novembre	454

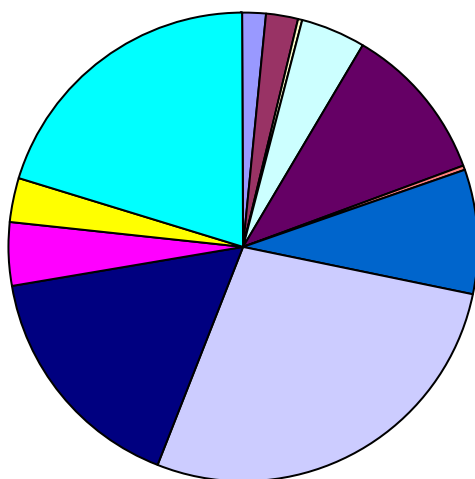
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Octubre	563	531	32	18 (56,3%)
Novembre	415	383	32	10 (31,3%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	16	10	6	4 (66,7%)
CULTURA	23	17	6	3 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	3	3	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	41	38	3	1 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	107	99	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	4	3	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR	83	80	3	3 (100,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	268	266	2	1 (50,0%)
MOBILITAT	160	148	12	5 (41,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	44	38	6	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	31	26	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	198	186	12	4 (33,3%)
Total d'Enviaments	978	914	64	28 (43,8%)

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	5	3	2	1 (50,0%)
HISENDA	10	7	3	2 (66,7%)



INTERVENCIÓ GENERAL MUNICIPAL	1	0	1	1 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	10	5	5	2 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ	3	3	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRANT	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONES MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT	18	18	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	21	19	2	1 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	73	73	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	25	17	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS	1	0	1	0 (0,0%)
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	10	8	2	2 (100,0%)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS	69	68	1	1 (100,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	3	3	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	26	26	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	153	152	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS	84	84	0	0 (-)



QUALITAT AMBIENTAL	2	1	1	0 (0,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	47	42	5	3 (60,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	113	106	7	2 (28,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	44	38	6	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	16	13	3	2 (66,7%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
BOMBERS	1	1	0	0 (-)
POLICIA	197	185	12	4 (33,3%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	2	2	0	0 (-)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	0	1	0 (0,0%)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	6	4	2	1 (50,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES	2	1	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
INTERVENCIÓ GENERAL MUNICIPAL				
INTERVENCIÓ GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	16	10	6	4 (66,7%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				



CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	2	4	1 (25,0%)
RECURSOS CULTURALS	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	23	17	6	3 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	3	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRANTS				
OFICINA COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MI	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONES MAJORS				
PERSONES MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT				
SANITAT	18	18	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	21	19	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	41	38	3	1 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	73	73	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	7	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	13	7	6	1 (16,7%)
PLANEJAMENT	4	2	2	2 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	107	99	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				



EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	0	1	0 (0,0%)
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	4	3	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	8	6	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
PERSONAL				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS				
CONTRACTACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	68	68	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	83	80	3	3 (100,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS				
CEMENTERIS	3	3	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	26	26	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	153	152	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	84	84	0	0 (-)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	268	266	2	1 (50,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	31	29	2	1 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	16	13	3	2 (66,7%)



INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC

MOBILITAT SOSTENIBLE	113	106	7	2 (28,6%)
Subtotal d'Àrea	160	148	12	5 (41,7%)

ORGANISMES AUTÒNOMS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

EMT-Incidències	18	16	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	5	4	1	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	0 (0,0%)
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	15	13	2	0 (0,0%)
UNIVERSITAT POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	44	38	6	0 (0,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	16	13	3	2 (66,7%)
---------------------------------	----	----	---	-----------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	13	11	2	2 (100,0%)
--	----	----	---	------------

TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	2	2	0	0 (-)
------------------------------------	---	---	---	-------

Subtotal d'Àrea	31	26	5	4 (80,0%)
-----------------	----	----	---	-----------

PROTECCIÓ CIUTADANA

BOMBERS

BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG	1	1	0	0 (-)
---	---	---	---	-------

POLICIA

POLICIA LOCAL	197	185	12	4 (33,3%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

Subtotal d'Àrea	198	186	12	4 (33,3%)
-----------------	-----	-----	----	-----------

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
ALCALDIA					
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LIN	0	0	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	1	0	0	1



INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES	1	0	0	0	0
INTERVENCIÓ GENERAL	1	0	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	0	2	1
RECURSOS CULTURALS	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
OFICINA COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMEN	0	0	0	1	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	0	0	1	0
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	1	3	2
PLANEJAMENT	2	0	0	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
ESPORTS	0	0	0	1	0
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
CONTRACTACIÓ	1	0	0	0	0
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	1	0	0	0	0
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	0	0	1	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	1	0	0	0	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	2	0	0	1	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	1	0	2	3
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMT-Incidències	0	0	0	1	1
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
JUNTA CENTRAL FALLERA	0	0	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	0	0	0	1	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	2	0	0	1	0



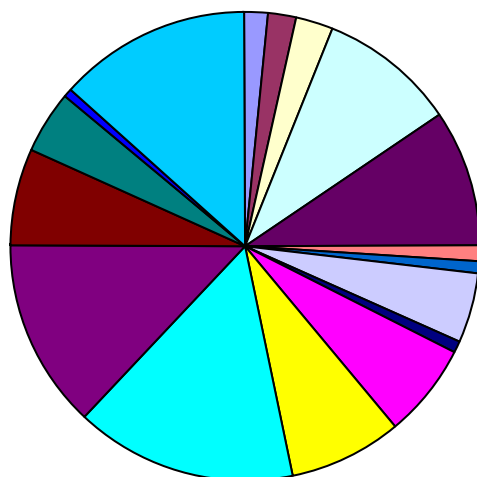
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	2	1	1	5	3
Total d'Enviaments	21	5	2	22	14

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	18	17	5,88%
Altres	18	24	-25,00%
Atenció Personal Municipal	27	21	28,57%
Contaminació acústica	97	48	102,08%
Discrepàncies amb actuacions municipals	97	72	34,72%
Distint àmbit competencial	13	7	85,71%
Esdeveniments	7	7	0,00%
Organismes autònoms	48	44	9,09%
Política lingüística	8	8	0,00%
Senyalització viària	67	77	-12,99%
Servicis de jardineria	81	91	-10,99%
Servicis de neteja en la via pública	156	109	43,12%
Servicis prestats en via pública	134	57	135,09%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	69	65	6,15%
Tramitació administrativa	45	42	7,14%
Tributació municipal i sancions	8	12	-33,33%
Via pública reparació de deficiències	136	97	40,21%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	16
Personal municipal	2

Altres

Altres	12
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	6

Atenció Personal Municipal

Altres	3
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	7
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	2
Gestió tributària	1
Informació i Registre	8
Museus	1
Padró	3

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	67
Aire condicionat particulars	1
Botellot	11
Casals fallers	4
Entre particulars veïnals	7
Molèsties servicis de neteja	1
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	1

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	3
Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	15



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	47
Disconformitat amb projectes urbanístics	10
Horaris atenció al públic	1
Museus incidències	2
Obres municipals	9
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	3
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	11
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
Falles	3

Organismes autònoms

EMT-incidències	26
Fundació Esportiva Municipal	4
Junta Central Fallera	1
Marina Reial	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	13
Universitat Popular	2

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	5

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	16
Carril bici	5
Semàfors	8
Senyalització horitzontal	18
Senyalització vertical	18



Zona blava 2

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències 50

Poda d'arbres 31

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública 12

Contenidors canvi ubicació 15

Contenidors deficient estat 5

Deficient neteja en la via pública 54

Excrements animals domèstics 12

Reciclatge de residus 13

Solars i edificis en deficient estat de neteja 16

Suggeriments per a la neteja en la via pública 21

Vehicles abandonats 8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires 10

Gorretes 3

Indigents 5

Major actuació per part de Policia Local 89

Mesures contra excrements animals domèstics 10

Plagues 16

Platges incidències 1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda 8

Ciclistes molèsties 7

Demanda de parcs i jardins 3

Desperfectes en patrimoni històric 1

Lavabos públics 3

Pàgina web 3

Seu electrònica 1

Suggeriments indeterminats 3



Suggeriments per a la millora de la circulació	17
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	21
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	33
Tardança en resolució d'expedients	12

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	4
Tributs IAE	1
Tributs IBI	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	14
Clot en calçada	52
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	7
Enllumenat	53
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	9



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	67	71	-5,63%
02. L'Eixample	39	50	-22,00%
03. Extramurs	64	40	60,00%
04. Campanar	33	38	-13,16%
05. La Saïdia	51	33	54,55%
06. El Pla del Real	32	26	23,08%
07. L'Olivereta	92	35	162,86%
08. Patraix	46	33	39,39%
09. Jesús	40	18	122,22%
10. Quatre Carreres	88	76	15,79%
11. Pobles Marítims	48	39	23,08%
12. Camins al Grau	66	37	78,38%
13. Algirós	36	30	20,00%
14. Benimaclet	20	15	33,33%
15. Rascanya	49	26	88,46%
16. Benicalap	22	24	-8,33%
17. Pobles del Nord	7	1	600,00%
18. Pobles de l'Oest	6	16	-62,50%
19. Pobles del Sud	11	12	-8,33%
En Dependències Municipals	87	47	85,11%
No hi consta districte	127	130	-2,31%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	12
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	13



1.4. El Pilar	14
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	27
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	11
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	12
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	31
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	12
6.3. Jaume Roig	8
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	64
7.2. Soternes	11
7.3. Tres Forques	7



7.4. La Font Santa	7
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	14
8.4. Safranar	7
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	13
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	11
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	10
10.2. En Corts	22
10.3. Malilla	27
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	20
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	3
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	16
11.3. La Malva-rosa	13
11.4. Beteró	4
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10
12.2. Albors	10



12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	30
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	18
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	25
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	22
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	3
17.7. Borbotó	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	5
19.6. El Perellonet	1
19.8. Faitanar	3



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 87

No hi consta districte

No hi consta barri 127



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	880
Abril	675
Maig	1.044
Juny	1.096
Juliol	913
Agost	771
Setembre	1.393
Octubre	1.113