



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MARÇ DE 2018 AL 15 D'ABRIL 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 març de 2018 al 15 d'abril de 2018**, s'han rebut un total de **636 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/02/18 al 15/03/18**.

| Tipus | Període anterior | Període de l'informe |
|------------------|------------------|----------------------|
| RECLAMACIÓ | 86 | 46 |
| SUGGERIMENTS | 763 | 542 |
| QUEIXES SÍNDIC | 46 | 41 |
| QUEIXES DEFENSOR | 3 | 6 |
| ALTRES | 0 | 1 |

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/03/2017 a 15/04/2017.

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: **16/02/18 al 15/03/18.**

| Tipus | Període anterior | Període de l'informe |
|------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Registre entrada | 86 | 70 |
| Seu electrònica | 66 | 29 |
| Telefònica | 27 | 12 |
| Web | 719 | 525 |

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: 16/03/2017 a 15/04/2017

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 GLOBALES PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de març de 2018 i la primera del mes d'abril 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 servei 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 **149** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **64** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **63** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **85** trasllats, i dins d'esta la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** **61** trasllats; així mateix, l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **80** trasllats, dins d'esta la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre de 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 **32** sol·licituds d'informe i dins d'aquesta àrea la **Delegació d'Espai Públic** amb **23** sol·licituds d'informe i la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **9** sol·licituds d'informe.

L'Àrea de **Desenvolupament Urbà i Vivenda** contenen **13** sol·licituds d'informe, dins d'aquesta àrea la **Delegació de Planificació i Gestió Urbana** amb **12** 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:

- **Gestió d'Emissions i Recaptació.**
- **Gestió Tributaria Específica-Cadastral.**
- **Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques.**
- **Benestar Social i Integració.**
- **Coordinació Obres en Via Pública, Manteniment d'Infraestructures.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial.**
- **Organisme Autònom EMIVASA.**
- **Descentralització i Participació Ciutadana.**
- **Transparència i Govern Obert.**



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

- **Gestió d'Emissions i Recaptació.**
- **Gestió Tributaria Específica-Cadastral.**
- **Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques.**
- **Coordinació Obres en Via Pública, Manteniment d'Infraestructures.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial.**
- **Organisme Autònom EMIVASA.**

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

- **Mobilitat Sostenible.**

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 netetja en la via pública (85).**
- **Servicis prestats en via pública (79).**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (77).**

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 59 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 44 peticions.**
- **La Saïdïa amb 43 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:

- La Seu (Ciutat Vella) amb 10 peticions.
- Russafa (Eixample) amb 24 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 13 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 12 peticions.
- Tormos i Sant Antoni (La Saidia) amb 10 peticions cadascuna.
- Mestalla (Pla del Real) amb 7 peticions.
- La Llum (La Olivereta) amb 8 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 24 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 12 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 27 peticions.
- El Cabanyal-Canyamelar y La Malvar-osa (Poblats Marítims) amb 15 peticions cadascuna.
- Aiora (Camins al Grau) amb 20 peticions.
- La Bega Baixa (Algirós) amb 7 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 11 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 7 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 15 peticions.
- Poble Nou i Massarrojos (Pobles del Nord) amb 2 peticions cadascuna.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 7 peticions.
- El Palmar, Forn d'Alcedo i La Torre (Pobles del Sud) amb 2 peticions cadascuna.

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

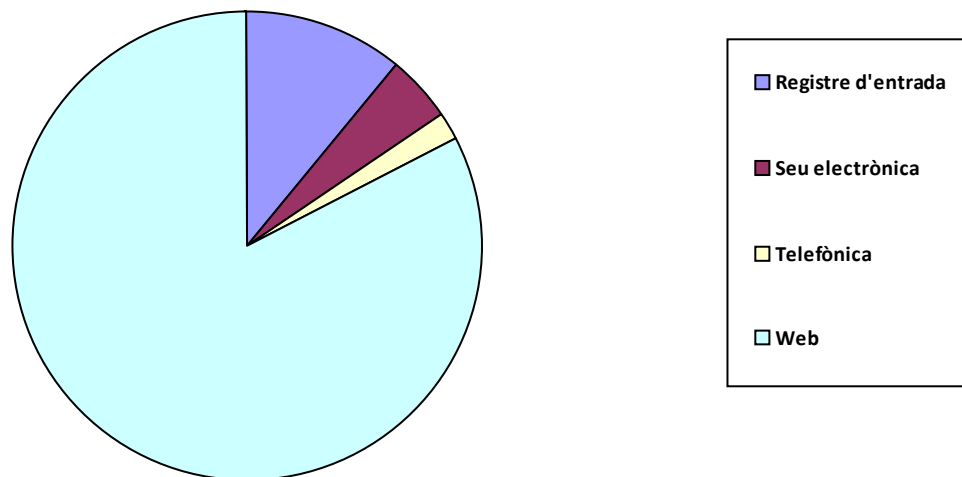
1. Peticions segons tipus

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Queixa | 46 | 73 | -36,99% |
| Suggeriment | 542 | 722 | -24,93% |
| Síndic | 41 | 46 | -10,87% |
| Defensor | 6 | 5 | 20,00% |
| Altres | 1 | 6 | -83,33% |
| Total: | 636 | 852 | -25,4% |

2. Peticions segons Canal d'Entrada

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Registre d'entrada | 70 | 114 | -38,60% |
| Seu electrònica | 29 | 25 | 16,00% |
| Telefònica | 12 | 25 | -52,00% |
| Web | 525 | 688 | -23,69% |
| Total: | 636 | 852 | -25,4% |

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del periode per mesos

| | |
|-------------|-----|
| Març | 371 |
| Abril | 265 |

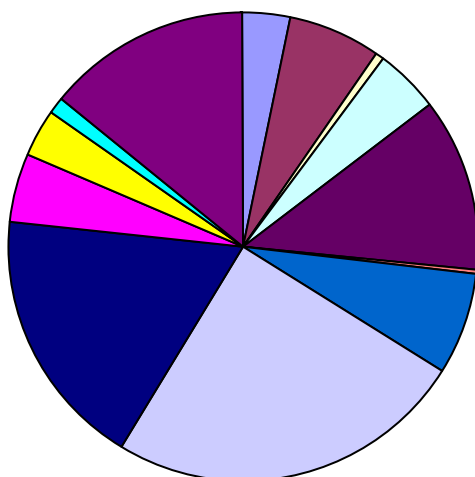
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|-------------|-------|----------|----------|------------|
| Març | 385 | 306 | 79 | 51 (64,6%) |
| Abril | 268 | 232 | 36 | 19 (52,8%) |

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|---|------------|------------|------------|-------------------|
| ALCALDIA | 21 | 10 | 11 | 9 (81,8%) |
| CULTURA | 43 | 38 | 5 | 4 (80,0%) |
| DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | 29 | 20 | 9 | 8 (88,9%) |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | 78 | 65 | 13 | 5 (38,5%) |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GOVERN INTERIOR | 46 | 37 | 9 | 8 (88,9%) |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | 161 | 149 | 12 | 8 (66,7%) |
| MOBILITAT | 117 | 85 | 32 | 10 (31,3%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS | 31 | 30 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA | 23 | 15 | 8 | 6 (75,0%) |
| PLE | 7 | 4 | 3 | 3 (100,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | 92 | 80 | 12 | 8 (66,7%) |
| Total d'Enviaments | 653 | 538 | 115 | 70 (60,9%) |

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|----------------|-------|----------|----------|-----------|
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | 12 | 5 | 7 | 5 (71,4%) |



| | | | | |
|--|----|----|----|------------|
| HISENDA | 9 | 5 | 4 | 4 (100,0%) |
| CULTURA | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| CULTURA FESTIVA | 38 | 33 | 5 | 4 (80,0%) |
| PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE | | | | |
| COMERÇ | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | | | | |
| SANITAT I SALUT | 16 | 13 | 3 | 2 (66,7%) |
| SERVICIS SOCIALS | 13 | 7 | 6 | 6 (100,0%) |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | | | | |
| GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 13 | 13 | 0 | 0 (-) |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES | 36 | 35 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 27 | 15 | 12 | 4 (33,3%) |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS | | | | |
| ESPORTS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GOVERN INTERIOR | | | | |
| ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| CONTROL ADMINISTRATIU | 10 | 7 | 3 | 3 (100,0%) |
| PERSONAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS CENTRALS | 34 | 28 | 6 | 5 (83,3%) |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | | | | |
| CEMENTERIS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 20 | 18 | 2 | 1 (50,0%) |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS | 65 | 64 | 1 | 0 (0,0%) |
| PARCS I JARDINS | 66 | 63 | 3 | 2 (66,7%) |
| QUALITAT AMBIENTAL | 9 | 3 | 6 | 5 (83,3%) |
| MOBILITAT | | | | |
| ESPAI PÚBLIC | 47 | 24 | 23 | 8 (34,8%) |
| INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ... | 70 | 61 | 9 | 2 (22,2%) |



ORGANISMES AUTÒNOMS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA 31 30 1 1 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA 10 8 2 0 (0,0%)

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL 10 6 4 4 (100,0%)

TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI 3 1 2 2 (100,0%)

PLE

PLE 7 4 3 3 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA 92 80 12 8 (66,7%)

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

| | Total | Trasllats | Informes | Contest. |
|--|-------|-----------|----------|------------|
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | | | | |
| COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA | 10 | 3 | 7 | 5 (71,4%) |
| PROTOCOL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| HISENDA | | | | |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ | 5 | 3 | 2 | 2 (100,0%) |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES .. | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 21 | 10 | 11 | 9 (81,8%) |
| CULTURA | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| CULTURA FESTIVA | | | | |
| CULTURA FESTIVA | 38 | 33 | 5 | 4 (80,0%) |
| PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS | | | | |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS CULTURALS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 43 | 38 | 5 | 4 (80,0%) |
| DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE | | | | |
| COMERÇ | | | | |



| | | | | |
|--|----|----|----|------------|
| COMERÇ I ABASTIMENT | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | | | | |
| SANITAT I SALUT | | | | |
| SANITAT | 16 | 13 | 3 | 2 (66,7%) |
| SERVICIS SOCIALS | | | | |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 13 | 7 | 6 | 6 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 29 | 20 | 9 | 8 (88,9%) |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | | | | |
| GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL | | | | |
| PATRIMONI | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA | | | | |
| OBRES D'INFRAESTRUCTURA | 13 | 13 | 0 | 0 (-) |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES | | | | |
| COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN | 36 | 35 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | | | | |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 7 | 6 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ | 18 | 7 | 11 | 3 (27,3%) |
| PROJECTES URBANS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 78 | 65 | 13 | 5 (38,5%) |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS | | | | |
| ESPORTS | | | | |
| ESPORTS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GOVERN INTERIOR | | | | |
| ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA | | | | |
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| CONTROL ADMINISTRATIU | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 8 | 6 | 2 | 2 (100,0%) |
| OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| PERSONAL | | | | |
| PERSONAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS CENTRALS | | | | |



| | | | | |
|---|-----|-----|----|------------|
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 34 | 28 | 6 | 5 (83,3%) |
| Subtotal d'Àrea | 46 | 37 | 9 | 8 (88,9%) |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | | | | |
| CEMENTERIS | | | | |
| CEMENTERIS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 20 | 18 | 2 | 1 (50,0%) |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS | | | | |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA | 65 | 64 | 1 | 0 (0,0%) |
| PARCS I JARDINS | | | | |
| JARDINERIA | 66 | 63 | 3 | 2 (66,7%) |
| QUALITAT AMBIENTAL | | | | |
| QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC | 9 | 3 | 6 | 5 (83,3%) |
| Subtotal d'Àrea | 161 | 149 | 12 | 8 (66,7%) |
| MOBILITAT | | | | |
| ESPAI PÚBLIC | | | | |
| ACTIVITATS | 39 | 18 | 21 | 7 (33,3%) |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC | 8 | 6 | 2 | 1 (50,0%) |
| INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC | | | | |
| MOBILITAT SOSTENIBLE | 70 | 61 | 9 | 2 (22,2%) |
| Subtotal d'Àrea | 117 | 85 | 32 | 10 (31,3%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | | | | |
| EMIVASA | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| EMT-Incidències | 9 | 9 | 0 | 0 (-) |
| FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 13 | 13 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 31 | 30 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA | | | | |
| INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA | | | | |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ | 10 | 8 | 2 | 0 (0,0%) |
| PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL | | | | |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA | 10 | 6 | 4 | 4 (100,0%) |
| TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD | | | | |



| | | | | |
|---|----|----|----|------------|
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | 3 | 1 | 2 | 2 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 23 | 15 | 8 | 6 (75,0%) |
| PLE | | | | |
| PLE | | | | |
| NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES | 7 | 4 | 3 | 3 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 7 | 4 | 3 | 3 (100,0%) |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | | | | |
| POLICIA | | | | |
| POLICIA LOCAL | 92 | 80 | 12 | 8 (66,7%) |
| Subtotal d'Àrea | 92 | 80 | 12 | 8 (66,7%) |

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 | | | | | |
| COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT | 3 | 0 | 2 | 2 | 0 |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| CULTURA | | | | | |
| CULTURA FESTIVA | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ | | | | | |
| SANITAT | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA | | | | | |
| COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC | 2 | 1 | 0 | 2 | 6 |
| GOVERN INTERIOR | | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 2 | 2 | 1 | 0 | 1 |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC | | | | | |



| | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| JARDINERIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA | 4 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| MOBILITAT | | | | | |
| ACTIVITATS | 2 | 2 | 3 | 3 | 11 |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| MOBILITAT SOSTENIBLE | 1 | 1 | 0 | 3 | 4 |
| ORGANISMES AUTÒNOMS | | | | | |
| EMIVASA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA | | | | | |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PLE | | | | | |
| NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| PROTECCIÓ CIUTADANA | | | | | |
| POLICIA LOCAL | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| Total d'Enviaments | 41 | 16 | 13 | 15 | 30 |

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



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

| | |
|--------------------------|---|
| Agraïments | 6 |
| Personal municipal | 5 |

Altres

| | |
|--|----|
| Altres | 13 |
| Deficiències en dependències municipals o de competència municipal | 5 |

Atenció Personal Municipal

| | |
|---|---|
| Altres | 3 |
| Atenció personal de Servicis Socials | 2 |
| Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local | 1 |
| Gestió tributària | 1 |
| Informació i Registre | 4 |
| Padró | 1 |

Contaminació acústica

| | |
|--|----|
| Activitats molèsties i denúncies | 12 |
| Aire condicionat particulars | 1 |
| Botellot | 1 |
| Casals fallers | 11 |
| Entre particulars veïnals | 1 |
| Esdeveniments públics | 1 |
| Obres privades | 2 |
| Per Obres municipals | 4 |
| Taules i cadires | 1 |
| Trànsit de vehicles | 1 |

Discrepàncies amb actuacions municipals

| | |
|---|----|
| Aigua incidències subministrament | 2 |
| Biblioteques | 1 |
| Compliment d'ordenances | 3 |
| Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents | 23 |



| | |
|---|---|
| Disconformitat amb projectes urbanístics | 1 |
| Obres municipals | 4 |
| Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) | 6 |
| Subvencions o ajudes | 3 |

Distint àmbit competencial

| | |
|--|---|
| Altra administració o institució | 4 |
|--|---|

Esdeveniments

| | |
|-------------------------|----|
| Carreres populars | 6 |
| Concerts | 1 |
| Falles | 27 |

Organismes autònoms

| | |
|--|----|
| EMIVASA | 2 |
| EMT-incidències | 13 |
| Fundació Esportiva Municipal | 6 |
| Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip | 3 |

Política lingüística

| | |
|----------------|---|
| Castellà | 1 |
| Valencià | 4 |

Senyalització viària

| | |
|---------------------------------|----|
| Bol-lards i portatestos | 8 |
| Carril bici | 4 |
| Semàfors | 10 |
| Senyalització horitzontal | 15 |
| Senyalització vertical | 19 |
| Zona blava | 1 |

Servicis de jardineria

| | |
|------------------------------------|----|
| Parcs i jardins deficiències | 42 |
| Poda d'arbres | 22 |

Servicis de neteja en la via pública

| | |
|--|---|
| Arreplegada d'objectes en la via pública | 2 |
| Contenidors canvi ubicació | 9 |



| | |
|--|----|
| Contenidors deficient estat | 5 |
| Deficient neteja en la via pública | 26 |
| Excrements animals domèstics | 6 |
| Reciclatge de residus | 8 |
| Solars i edificis en deficient estat de neteja | 12 |
| Suggeriments per a la neteja en la via pública | 16 |
| Vehicles abandonats | 1 |

Servicis prestats en via pública

| | |
|---|----|
| Gorretes | 6 |
| Indigents | 4 |
| Major actuació per part de Policia Local | 50 |
| Mesures contra excrements animals domèstics | 8 |
| Plagues | 9 |
| Platges incidències | 2 |

Suggeriments per a la millora de la ciutat

| | |
|--|----|
| Aparcaments - Demanda | 5 |
| Ciclistes molèsties | 2 |
| Demanda de parcs i jardins | 3 |
| Desperfectes en patrimoni històric | 3 |
| Lavabos públics | 3 |
| Pàgina web | 5 |
| Suggeriments indeterminats | 3 |
| Suggeriments per a la millora de la circulació | 7 |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat de València | 21 |

Tramitació administrativa

| | |
|--|----|
| Tardança en actuació municipal | 14 |
| Tardança en resolució d'expedients | 15 |

Tributació municipal i sancions

| | |
|------------------------------|---|
| Infraccions de trànsit | 1 |
| Multes | 2 |
| Tributs IBI | 4 |



Via pública reparació de deficiències

| | |
|---|----|
| Clavegueram | 11 |
| Clot en calçada | 31 |
| Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà | 9 |
| Enllumenat | 22 |
| Supressió de barreres arquitectòniques | 4 |



10. Peticions per districte

| | Total Periode | Mateix periode de l'exercici anterior | Variació interanual |
|----------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| 01. Ciutat Vella | 44 | 71 | -38,03% |
| 02. L'Eixample | 37 | 64 | -42,19% |
| 03. Extramurs | 35 | 53 | -33,96% |
| 04. Campanar | 24 | 33 | -27,27% |
| 05. La Saïdia | 43 | 49 | -12,24% |
| 06. El Pla del Real | 22 | 29 | -24,14% |
| 07. L'Olivereta | 22 | 14 | 57,14% |
| 08. Patraix | 39 | 36 | 8,33% |
| 09. Jesús | 31 | 25 | 24,00% |
| 10. Quatre Carreres | 59 | 66 | -10,61% |
| 11. Pobles Marítims | 40 | 40 | 0,00% |
| 12. Camins al Grau | 40 | 48 | -16,67% |
| 13. Algirós | 21 | 25 | -16,00% |
| 14. Benimaclet | 14 | 22 | -36,36% |
| 15. Rascanya | 15 | 30 | -50,00% |
| 16. Benicalap | 16 | 20 | -20,00% |
| 17. Pobles del Nord | 5 | 4 | 25,00% |
| 18. Pobles de l'Oest | 9 | 9 | 0,00% |
| 19. Pobles del Sud | 10 | 5 | 100,00% |
| En Dependències Municipals | 30 | 60 | -50,00% |
| No hi consta districte | 80 | 149 | -46,31% |

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

| | |
|---------------------|----|
| 1.1. La Seu | 10 |
| 1.2. La Xerea | 7 |
| 1.3. El Carme | 6 |



| | |
|---------------------------------|----|
| 1.4. El Pilar | 4 |
| 1.5. El Mercat | 9 |
| 1.6. Sant Francesc | 8 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 24 |
| 2.2. El Pla del Remei | 2 |
| 2.3. Gran Via | 11 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 6 |
| 3.2. La Roqueta | 9 |
| 3.3. La Petxina | 7 |
| 3.4. Arrancapins | 13 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 12 |
| 4.2. Les Tendetes | 1 |
| 4.4. Sant Pau | 11 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 8 |
| 5.2. Morvedre | 7 |
| 5.3. Trinitat | 8 |
| 5.4. Tormos | 10 |
| 5.5. Sant Antoni | 10 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 5 |
| 6.2. Mestalla | 7 |
| 6.3. Jaume Roig | 4 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 6 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 5 |
| 7.2. Soternes | 4 |
| 7.3. Tres Forques | 3 |



| | |
|--|----|
| 7.4. La Font Santa | 2 |
| 7.5. La Llum | 8 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 24 |
| 8.2. Sant Isidre | 4 |
| 8.3. Vara de Quart | 11 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 12 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 9 |
| 9.3. La Creu Coberta | 1 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 5 |
| 9.5. Camí Real | 4 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 15 |
| 10.2. En Corts | 4 |
| 10.3. Malilla | 27 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 4 |
| 10.5. Na Rovella | 2 |
| 10.6. La Punta | 2 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 5 |
| 11. Poblats Marítims | |
| 11.1. El Grau | 4 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyamelar | 15 |
| 11.3. La Malva-rosa | 15 |
| 11.4. Beteró | 6 |
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 20 |
| 12.2. Albors | 3 |
| 12.3. La Creu del Grau | 3 |
| 12.4. Camí Fondo | 1 |
| 12.5. Penya-roja | 13 |



| | |
|-------------------------------------|----|
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 4 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 6 |
| 13.3. L'Amistat | 1 |
| 13.4. La Bega Baixa | 7 |
| 13.5. La Carrasca | 3 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 11 |
| 14.2. Camí de Vera | 3 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 3 |
| 15.2. Torrefiel | 7 |
| 15.3. Sant Llorenç | 5 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 15 |
| 16.2. Ciutat Fallera | 1 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.2. Poble Nou | 2 |
| 17.6. Massarrojos | 2 |
| 17.7. Borbotó | 1 |
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 7 |
| 18.2. Beniferri | 2 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.1. El Forn d'Alcedo | 2 |
| 19.2. El Castellar-l'Oliverar | 1 |
| 19.3. Pinedo | 1 |
| 19.4. El Saler | 1 |
| 19.5. El Palmar | 2 |
| 19.6. El Perellonet | 1 |
| 19.7. La Torre | 2 |



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 30

No hi consta districte

No hi consta barri 80



Peticions per mesos

| | |
|--------------|-----|
| Gener | 803 |
| Febrer | 840 |
| Març | 879 |