



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE GENER DE 2018 AL 15 DE FEBRER 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 gener de 2018 al 15 de febrer de 2018**, s'han rebut un total de **848 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/12/17 al 15/01/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	74	77
SUGGERIMENTS	605	720
QUEIXES SÍNDIC	33	45
QUEIXES DEFENSOR	6	2
ALTRES	3	4

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/01/2017 a 15/02/2017.

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: **16/12/17 al 15/01/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	83	89
Seu electrònica	38	49
Telefònica	44	40
Web	556	670

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: 16/01/2017 a 15/02/2017

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 gener de 2018 i la primera del mes de febrer 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 **201** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **95** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **80** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **139** trasllats, i dins d'esta la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **118** 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 **34** sol·licituds d'informe i dins d'aquesta àrea aquesta la **Delegació d'Espai Públic** amb **23** sol·licituds d'informe i la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **11** sol·licituds d'informe.

L'Àrea de **Medi Ambient i Canvi Climàtic** amb **25** sol·licituds d'informe, dins de la qual destaca la **Delegació de Parcs i Jardins** amb **12** sol·licituds d'informe i la **Delegació de Qualitat Ambiental** amb **6** 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 Jurídica i Processos Electorals.**
- **Gestió d'Emissions i Recaptació.**
- **Patrimoni.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Gestió del Centro Històric.**
- **Planejament.**
- **Educació.**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial.**

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

- **Servicis Generals.**
- **Benestar Social e Integració.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Personal.**



- **Cicle Integral de l'Aigua.**
- **Gestió de Residus Sòlids.**
- **Activitats.**
- **Mobilitat Sostenible.**
- **EMIVASA**
- **Bombers.**
- **Organisme Autònom de Parcs i Jardí Singlars i Escola Municipal de Jardineria i Paisatge. Escola 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:

- **Serveis prestats en via pública (146).**
- **Serveis de neteja en la via pública (111).**
- **Via Pública reparació de deficiències (102).**

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 76 peticions.**
- **L'Olivereta amb 59 peticions.**
- **Extramurs amb 53 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 16 peticions.
- Russafa (Eixample) amb 17 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 27 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 12 peticions.
- Trinitat (La Saldia) amb 27 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 16 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 34 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 23 peticions.
- Sant Marcel·lí (Jesús) amb 8 peticions.
- En Corts (Quatre Carreres) amb 29 peticions.
- El Cabanyal-Canyamelar (Poblats Marítims) amb 17 peticions.
- Aiora (Camins al Grau) amb 14 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 9 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 11 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 30 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.
- Massarrojos (Poblats del Nord) amb 5 peticions.
- Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 16 peticions.
- Pinedo (Poblats del Sud) amb 14 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

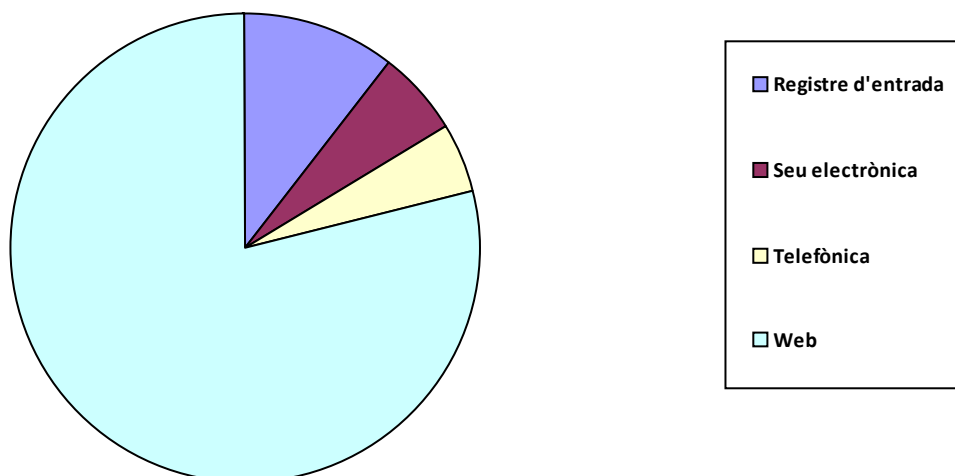
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	77	65	18,46%
Suggeriment	720	745	-3,36%
Síndic	45	52	-13,46%
Defensor	2	3	-33,33%
Altres	4	3	33,33%
Total:	848	868	-2,3%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	89	101	-11,88%
Seu electrònica	49	25	96,00%
Telefònica	40	72	-44,44%
Web	670	670	0,00%
Total:	848	868	-2,3%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Gener	401
Febrer	447

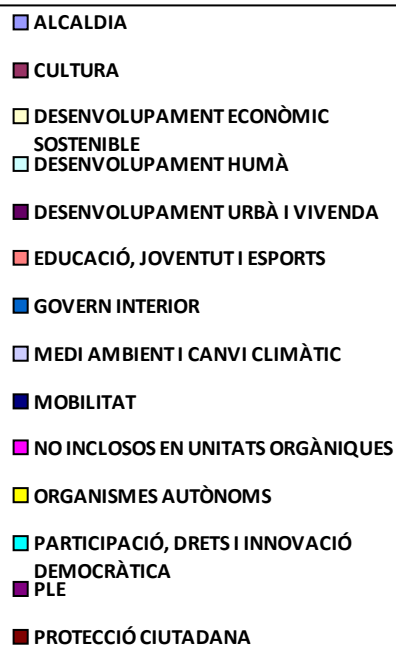
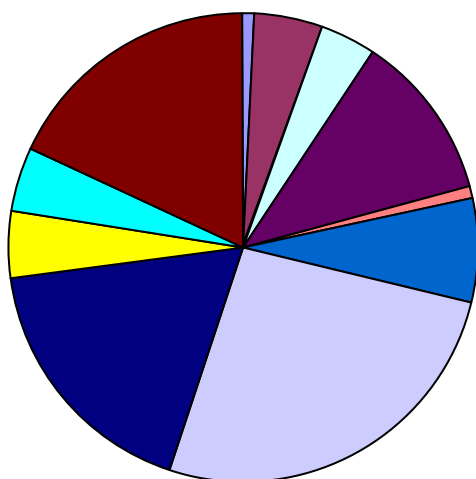
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	421	355	66	40 (60,6%)
Febrer	443	372	70	14 (20,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	8	5	3	2 (66,7%)
CULTURA	39	26	13	8 (61,5%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	2	2	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	33	24	9	1 (11,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	99	87	12	7 (58,3%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	6	5	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR	63	52	11	4 (36,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	226	201	25	11 (44,0%)
MOBILITAT	152	118	34	6 (17,6%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	40	34	5	1 (20,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	38	32	6	5 (83,3%)
PLE	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA	155	139	16	7 (43,8%)
Total d'Enviaments	864	727	136	54 (39,7%)

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

Total Traslats Informes Contest.

ALCALDIA



ALCALDIA	3	1	2	1 (50,0%)
HISENDA	5	4	1	1 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	19	12	7	5 (71,4%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	12	6	6	3 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
AGRICULTURA I HORTA	1	1	0	0 (-)
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIS SOCIALS	14	8	6	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	16	16	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	53	53	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	29	18	11	6 (54,5%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	6	2	4	2 (50,0%)
PERSONAL	2	1	1	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS	52	46	6	2 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	24	20	4	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	98	95	3	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS	92	80	12	6 (50,0%)
QUALITAT AMBIENTAL	11	5	6	5 (83,3%)



MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	35	12	23	4 (17,4%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	117	106	11	2 (18,2%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	40	34	5	1 (20,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	23	17	6	5 (83,3%)
PLE				
PLE	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
BOMBERS	1	0	1	0 (0,0%)
POLICIA	154	139	15	7 (46,7%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÏST	1	1	0	0 (-)
SERVICIS GENERALS	1	0	1	0 (0,0%)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	8	5	3	2 (66,7%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	19	12	7	5 (71,4%)



PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	10	4	6	3 (50,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	26	13	8 (61,5%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
AGRICULTURA I HORTA				
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT				
SANITAT	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	14	8	6	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	33	24	9	1 (11,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	16	16	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	53	53	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	7	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	1	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	12	5	7	2 (28,6%)
PLANEJAMENT	3	2	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	99	87	12	7 (58,3%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	5	4	1	1 (100,0%)



ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	5	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	1	2	0 (0,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	1	2	2 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	2	1	1	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	52	46	6	2 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	63	52	11	4 (36,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	24	20	4	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	98	95	3	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	92	80	12	6 (50,0%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	11	5	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	226	201	25	11 (44,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	26	5	21	3 (14,3%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	9	7	2	1 (50,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	117	106	11	2 (18,2%)
Subtotal d'Àrea	152	118	34	6 (17,6%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				



OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	2	1	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències	12	10	2	1 (50,0%)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
JUNTA CENTRAL FALLERA	3	2	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	11	9	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	40	34	5	1 (20,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	23	17	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	38	32	6	5 (83,3%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
BOMBERS				
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG	1	0	1	0 (0,0%)
POLICIA				
POLICIA LOCAL	154	139	15	7 (46,7%)
Subtotal d'Àrea	155	139	16	7 (43,8%)

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					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	1	0	0	0	0



SERVICIS GENERALS	0	0	0	1	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	3	2	0	2	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	1	0	2	1
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	0	1	0	1	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	0	0	0	4	2
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
PATRIMONI	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICI	1	0	1	4	1
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
EDUCACIÓ	1	0	0	0	0
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	0	0	1	1
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0	0
PERSONAL	0	0	0	1	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	0	3	1
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	0	3	1
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	0	0	0	2	1
JARDINERIA	3	2	1	5	1
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTROL	5	0	0	1	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	1	1	1	10	8
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	1	0	0	1	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	1	0	5	4
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES					



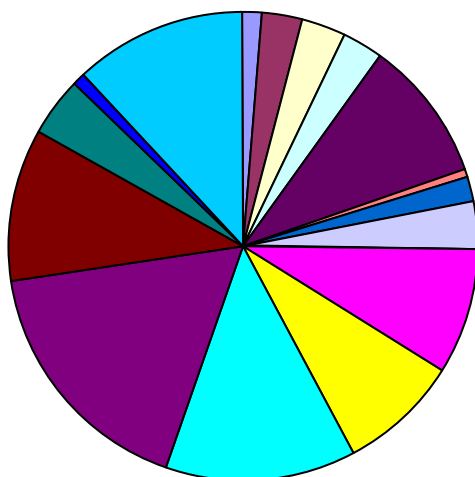
OFICINES DIVERSES	1	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMIVASA	0	0	0	1	0
EMT-Incidències	0	1	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	0	0	0	2	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	5	0	0	1	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EM	0	0	0	1	0
POLICIA LOCAL	4	3	0	8	0
Total d'Enviaments	36	15	3	60	22

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	14	-14,29%
Altres	23	21	9,52%
Atenció Personal Municipal	27	52	-48,08%
Contaminació acústica	22	49	-55,10%
Discrepàncies amb actuacions municipals	83	60	38,33%
Distint àmbit competencial	6	8	-25,00%
Esdeveniments	12	9	33,33%
Organismes autònoms	29	44	-34,09%
Política lingüística	1	2	-50,00%
Senyalització viària	72	87	-17,24%
Servicis de jardineria	71	58	22,41%
Servicis de neteja en la via pública	111	94	18,09%
Servicis prestats en via pública	146	122	19,67%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	89	74	20,27%
Tramitació administrativa	36	36	0,00%
Tributació municipal i sancions	6	8	-25,00%
Via pública reparació de deficiències	102	127	-19,69%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	8
Personal municipal	4

Altres

Altres	17
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	6

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	4
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	8
Informació i Registre	9
Padró	1

Contaminació acústica

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

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	7
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	35
Disconformitat amb projectes urbanístics	13
Obres municipals	8
Obres no municipals	2



Ocupació - demandes	1
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	4
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	2
Xec Escolar	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	4
Civil o penal	2

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
Falles	8

Organismes autònoms

EMT-incidències	10
Fundació Esportiva Municipal	11
Junta Central Fallera	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	7

Política lingüística

Valencià	1
----------------	---

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	7
Carril bici	9
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	15
Senyalització horitzontal	26
Senyalització vertical	14

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	43
Poda d'arbres	28



Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	14
Contenidors deficient estat	4
Deficient neteja en la via pública	35
Excrements animals domèstics	19
Reciclatge de residus	11
Solars i edificis en deficient estat de neteja	7
Suggeriments per a la neteja en la via pública	10
Vehicles abandonats	7

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	5
Gorretes	2
Indigents	2
Major actuació per part de Policia Local	96
Mesures contra excrements animals domèstics	26
Plagues	13
Platges incidències	2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	15
Ciclistes molèsties	4
Demanda de parcs i jardins	7
Desperfectes en patrimoni històric	2
Lavabos públics	1
Pàgina web	5
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	20
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	31
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	26
--------------------------------------	----



Tardança en resolució d'expedients	10
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	1
Multes	3
Tributs IBI	2
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	20
Clot en calçada	36
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	4
Enllumenat	31
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	10



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	50	52	-3,85%
02. L'Eixample	28	31	-9,68%
03. Extramurs	53	57	-7,02%
04. Campanar	27	37	-27,03%
05. La Saïdia	51	65	-21,54%
06. El Pla del Real	31	28	10,71%
07. L'Olivereta	59	65	-9,23%
08. Patraix	36	51	-29,41%
09. Jesús	28	36	-22,22%
10. Quatre Carreres	76	59	28,81%
11. Pobles Marítims	49	31	58,06%
12. Camins al Grau	38	47	-19,15%
13. Algirós	27	19	42,11%
14. Benimaclet	14	34	-58,82%
15. Rascanya	50	18	177,78%
16. Benicalap	27	15	80,00%
17. Pobles del Nord	7	8	-12,50%
18. Pobles de l'Oest	19	6	216,67%
19. Pobles del Sud	28	12	133,33%
En Dependències Municipals	47	71	-33,80%
No hi consta districte	103	125	-17,60%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	12



1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	14
1.6. Sant Francesc	16
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	17
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	12
3.3. La Petxina	8
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	3
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	8
5.3. Trinitat	27
5.4. Tormos	2
5.5. Sant Antoni	8
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	4
6.2. Mestalla	16
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	7
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	34
7.2. Soternes	3



7.3. Tres Forques	9
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	11
08. Patraix	
8.1. Patraix	23
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	4
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	5
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	7
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	11
10.2. En Corts	29
10.3. Malilla	27
10.5. Na Rovella	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	17
11.3. La Malva-rosa	13
11.4. Beteró	4
11.5. Natxaret	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	1
12.3. La Creu del Grau	8
12.4. Camí Fondo	4



12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.2. Ciutat Jardí	9
13.3. L'Amistat	7
13.4. La Bega Baixa	8
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	11
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	13
15.2. Torrefiel	30
15.3. Sant Llorenç	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos	5
17.7. Borbotó	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	3
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	14
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	7
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	47
No hi consta districte	



No hi consta barri 103



Peticions per mesos

Gener	800
Febrer	466