



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE DESEMBRE DE 2017 AL 15 DE GENER DE 2018



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

CONTINGUT DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels tipus següents:

- a) Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- c) Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- d) Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- e) Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

OBSERVACIONS:

En el període **16 de desembre de 2017 al 15 de gener de 2018**, s'han rebut un total de **721 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/11/17 al 15/12/17**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	65	74
SUGGERIMENTS	624	605
QUEIXES SÍNDIC	43	33
QUEIXES DEFENSOR	0	6
ALTRES	5	3

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/12/2016 a 15/01/2017.

La taula arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes.

2. TAULA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA

Hi ha quatre possibles de canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions de la taula 1.
- c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les



reclamacions es dirigix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l' informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/11/17 al 15/12/17.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	76	83
Seu electrònica	49	38
Telefònica	22	44
Web	590	556

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: 16/12/2016 a 15/01/2017

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 desembre de 2017 i la primera del mes de gener 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 **153** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **83** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **56** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **94** trasllats, dins d'esta la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **82** trasllats; així mateix, l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **90** 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 **17** sol·licituds d'informe i dins d'aquesta àrea aquesta la **Delegació d'Espai Públic** amb **9** sol·licituds d'informe i la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **8** sol·licituds d'informe.

L'Àrea de **Medi Ambient i Canvi Climàtic** amb **8** sol·licituds d'informe, dins de la qual destaca la **Delegació de Qualitat Ambiental** i la **Delegació de Parcs i Jardins** amb **3** sol·licituds d'informe cadascuna d'elles.

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:

- **Servicis Generals.**
- **Recursos Culturals.**
- **Benestar Social i Integració.**
- **Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació.**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.**
- **Ocupació del Domini Públic.**

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

- **Gabinet Municipal de Normalització Lingüística.**
- **Gestió d'Emissions i Recaptació.**
- **Cultura Festiva**
- **Patrimoni Històric i Artístic.**
- **Sanitat.**
- **Educació.**



- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial.**
- **Servicis Centrals Tècnics.**
- **Jardineria.**
- **Activitats.**
- **Mobilitat Sostenible.**
- **Fundació Esportiva Municipal.**
- **Polícia Local.**

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 (101).**
- **Serveis de neteja en la via pública (95).**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (88)**

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:

- **Ciutat Vella amb 63 peticions.**
- **La Saïdia amb 51 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 48 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 39 peticions.
- Russafa (Eixample) amb 33 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 12 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 21 peticions.
- Trinitat (Saïdia) amb 21 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 20 peticions.
- Nou Moles (La Olivereta) amb 15 peticions.
- Safranar (Patraix) amb 9 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 10 peticions.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 17 peticions.
- El Cabanyal-el Canyamelar (Poblats Marítims) amb 19 peticions.
- Aiora (Camins al Grau) amb 13 peticions.
- La Vega Baixa (Algirós) amb 10 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 13 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 22 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 10 peticions.
- Benifaraig (Pobles del Nord) amb 3 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 15 peticions.
- Castellar-Oliveral (Pobles del Sud) amb 1 petició.

12. TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

No procedix realitzar la taula per mesos naturals atès que el mes de desembre de 2017 està inclòs en l'informe anual de 2017 i, el mes de gener de 2018 solament està la primera quinzena.



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

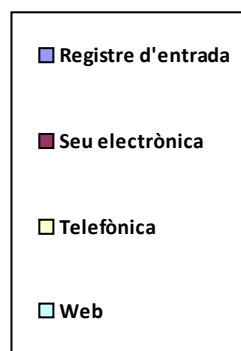
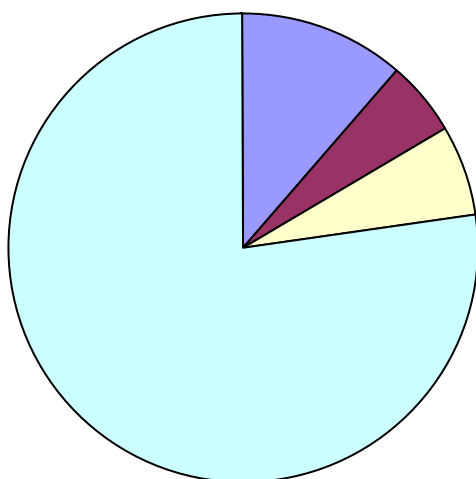
1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	74	42	76,19%
Suggeriment	605	620	-2,42%
Síndic	33	23	43,48%
Defensor	6	4	50,00%
Altres	3	1	200,00%
Total:	721	690	4,5%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	83	49	69,39%
Seu electrònica	38	22	72,73%
Telefònica	44	45	-2,22%
Web	556	574	-3,14%
Total:	721	690	4,5%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Gener	397
Desembre	324

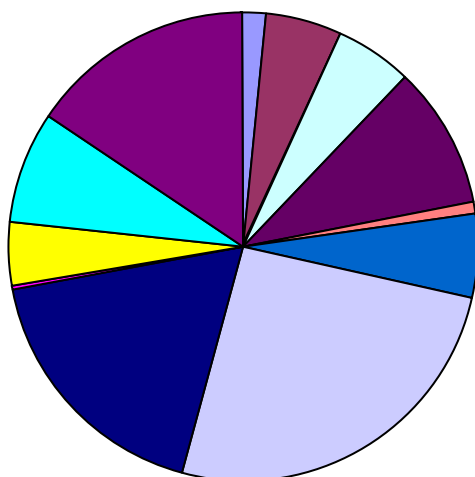
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	363	333	28	7 (25,0%)
Desembre	264	229	35	13 (37,1%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	11	7	3	1 (33,3%)
CULTURA	32	28	4	1 (25,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	32	28	4	2 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	62	55	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	4	3	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR	37	31	6	1 (16,7%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	161	153	8	4 (50,0%)
MOBILITAT	111	94	17	3 (17,6%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS	28	27	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	49	44	5	2 (40,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	98	90	8	2 (25,0%)
Total d'Enviaments	627	562	63	20 (31,7%)

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
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
ORGANISMES AUTÒNOMS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	5	2	2	1 (50,0%)



HISENDA	6	5	1	0 (0,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	18	17	1	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	6	3	3	1 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
PERSONES MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT	17	15	2	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS	14	12	2	2 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	2	0	2	1 (50,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	12	12	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	37	35	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	11	8	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	4	3	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR				
CONTROL ADMINISTRATIU	5	2	3	1 (33,3%)
SERVICIS CENTRALS	32	29	3	0 (0,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	12	12	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	85	83	2	2 (100,0%)
PARCS I JARDINS	59	56	3	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL	4	1	3	2 (66,7%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	21	12	9	1 (11,1%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	90	82	8	2 (25,0%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				



OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	28	27	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	34	29	5	2 (40,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA	98	90	8	2 (25,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	0	1	0 (0,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS GENERALS	2	0	1	1 (100,0%)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	1	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	11	7	3	1 (33,3%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	18	17	1	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	2	2	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	32	28	4	1 (25,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)



	Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
PERSONES MAJORS					
	PERSONES MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT					
	SANITAT	17	15	2	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS					
	BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	14	12	2	2 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	32	28	4	2 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL					
	PATRIMONI	2	0	2	1 (50,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA					
	OBRES D'INFRAESTRUCTURA	12	12	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES					
	COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	37	35	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	3	0	0 (-)
	LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	7	4	2	2 (100,0%)
	PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	62	55	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
EDUCACIÓ					
	EDUCACIÓ	4	3	1	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	4	3	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR					
CONTROL ADMINISTRATIU					
	CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	1	2	1 (50,0%)
	OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	1	1	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS					
	SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	32	29	3	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	37	31	6	1 (16,7%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
CEMENTERIS					



CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	12	12	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	85	83	2	2 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	59	56	3	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	4	1	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	161	153	8	4 (50,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	15	7	8	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	6	5	1	1 (100,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	90	82	8	2 (25,0%)
Subtotal d'Àrea	111	94	17	3 (17,6%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	7	7	0	0 (-)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	13	12	1	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	7	7	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	28	27	1	0 (0,0%)
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	34	29	5	2 (40,0%)
Subtotal d'Àrea	49	44	5	2 (40,0%)



PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA

POLICIA LOCAL	98	90	8	2 (25,0%)
Subtotal d'Àrea	98	90	8	2 (25,0%)

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					
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LIN	0	0	0	1	0
SERVICIS GENERALS	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	0	0	1	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	0	0	0	1	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	0	0	1	1
RECURSOS CULTURALS	0	1	0	0	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	0	0	0	1	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
PATRIMONI	1	0	0	0	1
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	1	0	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
EDUCACIÓ	0	0	0	1	0
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	1	0	1	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	0	1	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	0	1	2
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	2	0	0	0	0
JARDINERIA	0	0	0	1	2



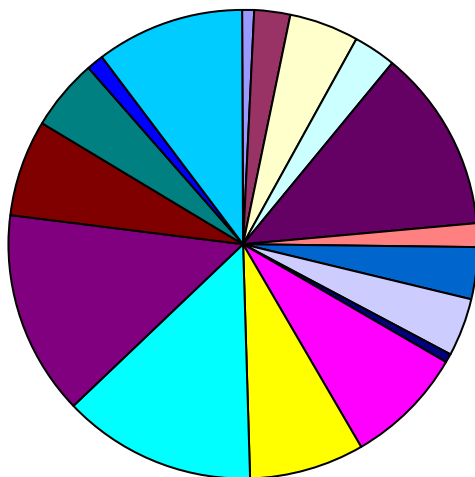
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	2	0	0	1	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	0	0	0	6	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	2	0	3	3
ORGANISMES AUTÒNOMS					
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	2	0	0	3	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	1	0	2	4
Total d'Enviaments	14	6	0	25	18

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	6	10	-40,00%
Altres	17	44	-61,36%
Atenció Personal Municipal	34	49	-30,61%
Contaminació acústica	23	26	-11,54%
Discrepàncies amb actuacions municipals	88	44	100,00%
Distint àmbit competencial	13	9	44,44%
Esdeveniments	24	7	242,86%
Organismes autònoms	29	25	16,00%
Política lingüística	4	1	300,00%
Senyalització viària	59	47	25,53%
Servicis de jardineria	56	47	19,15%
Servicis de neteja en la via pública	95	81	17,28%
Servicis prestats en via pública	101	102	-,98%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	47	53	-11,32%
Tramitació administrativa	36	30	20,00%
Tributació municipal i sancions	7	5	40,00%
Via pública reparació de deficiències	74	109	-32,11%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	3
Personal municipal	3

Altres

Altres	14
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	3

Atenció Personal Municipal

Altres	10
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Gestió tributària	1
Informació i Registre	10

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	8
Aire condicionat particulars	2
Botellot	4
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	2
Per Obres municipals	4
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	1

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Antenes	1
Biblioteques	7
Compliment d'ordenances	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	52
Disconformitat amb projectes urbanístics	6



Obres municipals	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	2
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	3
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	12
Civil o penal	1

Esdeveniments

Carreres populars	1
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	20
Falles	1

Organismes autònoms

EMT-incidències	14
Fundació Esportiva Municipal	9
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	6

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	3

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	12
Carril bici	5
Semàfors	9
Senyalització horitzontal	17
Senyalització vertical	15
Zona blava	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	42
Poda d'arbres	14



Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	8
Contenidors deficient estat	5
Deficient neteja en la via pública	29
Excrements animals domèstics	12
Reciclatge de residus	7
Solars i edificis en deficient estat de neteja	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública	15
Vehicles abandonats	4

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	5
Gorretes	3
Indigents	8
Major actuació per part de Policia Local	67
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	14
Valenbisi	2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	5
Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	1
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	2
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	15
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	16
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	23
--------------------------------------	----



Tardança en resolució d'expedients 13

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit 2

Multes 2

Tributs IBI 1

Tributs IVTM 2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 11

Clot en calçada 23

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 9

Enllumenat 26

Supressió de barreres arquitectòniques 5



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	63	30	110,00%
02. L'Eixample	45	44	2,27%
03. Extramurs	27	46	-41,30%
04. Campanar	44	41	7,32%
05. La Saïdia	51	33	54,55%
06. El Pla del Real	29	21	38,10%
07. L'Olivereta	35	40	-12,50%
08. Patraix	24	35	-31,43%
09. Jesús	22	32	-31,25%
10. Quatre Carreres	48	55	-12,73%
11. Pobles Marítims	47	38	23,68%
12. Camins al Grau	34	17	100,00%
13. Algirós	19	33	-42,42%
14. Benimaclet	17	10	70,00%
15. Rascanya	42	21	100,00%
16. Benicalap	15	16	-6,25%
17. Pobles del Nord	5	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest	15	7	114,29%
19. Pobles del Sud	1	6	-83,33%
En Dependències Municipals	36	39	-7,69%
No hi consta districte	102	126	-19,05%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	6



1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	39
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	33
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	3
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	4
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	12
3.4. Arrancapins	5
04. Campanar	
4.1. Campanar	21
4.2. Les Tendetes	3
4.4. Sant Pau	20
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	15
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	21
5.4. Tormos	1
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	20
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	15
7.2. Soternes	3
7.3. Tres Forques	8
7.5. La Llum	9



08. Patraix

8.1. Patraix	5
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	1

09. Jesús

9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	4

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet	17
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	9
10.4. Fonteta de Sant Lluís	3
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	6

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau	5
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	19
11.3. La Malva-rosa	17
11.4. Beteró	6

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	13
12.2. Albors	4
12.3. La Creu del Grau	6
12.4. Camí Fondo	6
12.5. Penya-roja	5



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	5
13.4. La Bega Baixa	10
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	13
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	16
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	10
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	15
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	36
No hi consta districte	
No hi consta barri	102