



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

# INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MARÇ DE 2017 AL 15 D'ABRIL DE 2017



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.

#### Comparativa amb el període anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/02/17 al 15/03/17:

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	51	72
SUGGERIMENTS	844	721
QUEIXES SÍNDIC	32	45
QUEIXES DEFENSOR	1	5
ALTRES	8	6

#### Comparativa amb l'exercici anterior en el període 16/03/2016 a 15/04/2016 (\*)

Tipus	Període 2016	Període actual
RECLAMACIÓ	40	72
SUGGERIMENTS	403+6	721
QUEIXES SÍNDIC	3	45
QUEIXES DEFENSOR	--	5
ALTRES	-	6

(\*)Les dades dels informes de l'exercici anterior, resulten de molt difícil comparació amb els informes actuals, ja que:

- en els informes anteriors únicament comptabilitzaven els expedients iniciats en el període,
- en els informes actuals es comptabilitza cada una de les peticions que es realitzen distingint les diferents temàtiques a què un ciutadà pot fer referència de manera conjunta en el seu escrit de queixa o suggeriment. A més, en relació amb les queixes

tant del Defensor del Poble com del Síndic de Greuges, l'informe comptabilitza totes les actuacions que des de les dos Institucions es dirigeixen a la corporació, i poden ser d'inici, reiteració, d'ampliació d'informació, de recomanació o de tancament i/o conclusió.

## 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.

### OBSERVACIONS:

En el període del 16 de març al 15 d'abril de 2017 s'ha rebut un total de 849 peticions distribuïdes pels diferents canals d'entrada.

### Comparativa amb el període anterior

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	73	112
Seu electrònica	26	25
Telefònica	30	25
Web	807	687

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 en el període més pròxim

Amb anterioritat al 16 maig de 2016 no es comptabilitzava esta informació desagregada per tots els conceptes que preveuen els informes actuals. Els informes que es presentaven a la Comissió distingien només suggeriments web i registre d'entrada, però no distingien les telefonades ni les instàncies rebudes per seu electrònica, equiparant a l'efecte de comptabilització registre d'entrada a seu electrònica.

Tipus	Període 2016	Període actual
Registre entrada	40+3	112
Seu electrònica	-	25
Telefònica	-	25
Web	403	687

Respecte de les dades indicades, s'ha de tindre en compte igualment l'observació efectuada per a la taula número 1. (\*)

### **3. Taula de peticions globals per mesos (esta taula té sobretot sentit quan l'informe siga acumulatiu d'uns quants mesos, per a comparar els uns amb els altres)**

### **4. Taula d'enviaments totals als servicis en el seu conjunt i les seues respostes per mesos (esta taula té sobretot sentit quan l'informe siga acumulatiu d'uns quants mesos, per a comparar els uns amb els altres)**

Àrea i delegacions amb nombre més gran de trasllats: (s'informa del servici una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes).

L'Àrea de Medi ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de 218 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació de Gestió de Residus Sòlids n'ha rebut 129 i la Delegació de Parcs i Jardins, 74. Li segueix en importància numèrica L'Àrea de Mobilitat en 115 trasllats i dins de l'àrea la Delegació de infraestructures del Transport Públic amb 99 trasllats i l'Àrea de Protecció Ciutadana, amb 100 trasllats.

Àrea i delegacions amb nombre més gran de peticions de d'informe (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes).

L'Àrea de Mobilitat i L'Àrea de Govern Interior han rebut un total de 10 sol·licituds d'informe. Li segueix en importància, amb 6 sol·licituds d'informe, l'Àrea de Desenvolupament Humà amb 9 sol·licituds d'informe i Protecció Ciutadana amb 7.

### **5. Taula d'enviament i contestacions per àrees (\*)**

### **6. Taula d'enviament i contestacions per àrees i delegacions (\*)**

### **7. Taula d'enviament i contestacions per àrees, delegacions i servicis (\*)**

(\*) En estes taules s'oferix informació dels aspectes següents:

a) Del total d'enviaments realitzats.

b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servici duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.

c) Dels informes sol·licitats.

d) Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments tant en nombre com en percentatge.

Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

Gestió d'Emissions i Recaptació , Tresoreria, Cultura Festiva, Assessorament Urbanístic i Programació, Planejament.

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

**Llicències urbanístiques Obres d'Edificació, Projectes Urbans, Oficina de Responsabilitat Patrimonial, Servicis Centrals Tècnics, Jardineria, Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platjes, Activitats, Ocupació del Domini Públic, Descentralització i Participació Ciutadana.**

## **8. Taula de peticions per tema. Gràfic de distribució temàtica**

En esta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

El nombre més gran de peticions, del període informat, es referixen a:

**Servicis de neteja en la via pública (131), seguit de Vía Publica reparació de deficiències (105), servicis prestats en la via pública (96).**

## **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.

## **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.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

Ciutat Vella amb 71, seguit de Quatre Carreres amb 66, L'Eixample amb 64 i Extramurs amb 53.

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període ( mes de 15 suggeriments i reclamacions):

La Seu amb 16, San Francesc amb 19, (Ciutat Vella), Russafa amb 40 (l'Eixample), Arrancapins amb 22 (Extramurs), Campanar amb 17 i Sant Pau amb 11 (Campanar), Morvedre amb 22 (LA Saïdia), mestalla amb 17 (El Pla del Real), Patraix amb 20 (Patraix), La Raiosa amb 10 (Jesús), Malilla amb 17 (Quatre Carreres), el Cabanyal - Canyameral amb 15 (Poblats Marítims), Penya Roja amb 16 (Camis al Grau), Ciutat Jardí amb 12 (Algirós), Benimaclet amb 20 (Benimaclet), Orriol i Sant Llorenç amb 10 (Rascanya), Benicalap amb 20 (Benicalap).

**12. Taula de peticions per mesos naturals** (esta taula conté el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals transcorreguts des que es va iniciar esta tipologia d'informes).



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

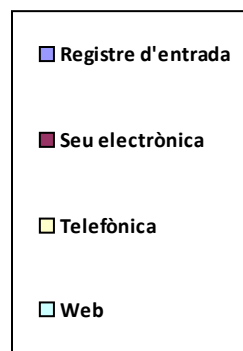
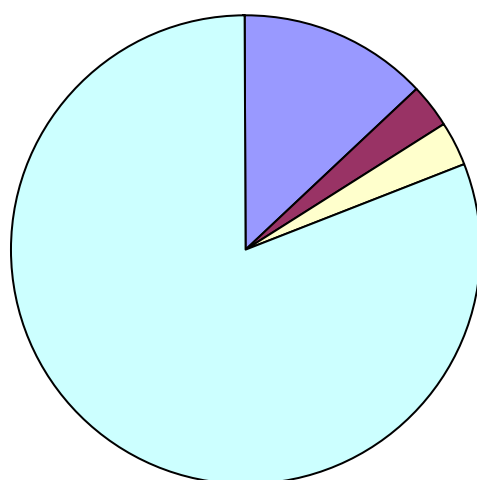
## 1. Peticions segons tipus

Queixa	72
Suggeriment	721
Síndic	45
Defensor	5
Altres	6
Total:	849

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

Registre d'entrada	112
Seu electrònica	25
Telefònica	25
Web	687
Total:	849

## Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Març .....	500
Abril .....	349

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

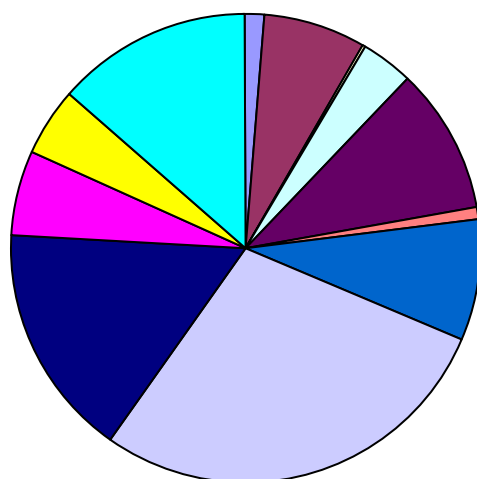
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Març .....	433	397	34	17 (50,0%)
Abril .....	352	332	19	5 (26,3%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	11	9	2	2 (100,0%)
CULTURA .....	55	50	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	1	1	0	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	28	26	2	1 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	80	70	9	3 (33,3%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	6	6	0	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR .....	66	56	10	5 (50,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	221	218	3	0 (0,0%)
MOBILITAT .....	127	115	10	2 (20,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	46	45	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	37	33	4	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	107	100	7	5 (71,4%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>785</b>	<b>729</b>	<b>53</b>	<b>22 (41,5%)</b>

## Distribució per Àrees



- ALCALDIA
- CULTURA
- DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE
- DESENVOLUPAMENT HUMÀ
- DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA
- EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS
- GOVERN INTERIOR
- MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC
- MOBILITAT
- ORGANISMES AUTÒNOMS
- PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
- PROTECCIÓ CIUTADANA

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

Total Traslats Informes Contest.

ALCALDIA





ALCALDIA .....	1	1	0	0 (0,0%)
HISENDA .....	10	8	2	2 (100,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	7	7	0	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA .....	44	41	3	3 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	4	2	2	1 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
PERSONES MAJORS .....	1	1	0	0 (0,0%)
SANITAT I SALUT .....	20	20	0	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	7	5	2	1 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (0,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	7	7	0	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	52	52	0	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	19	9	9	3 (33,3%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	6	6	0	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	1	1	0	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	17	8	9	5 (55,6%)
PERSONAL .....	4	4	0	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	44	43	1	0 (0,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CEMENTERIS .....	1	1	0	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	12	12	0	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	129	129	0	0 (0,0%)



PARCS I JARDINS .....	76	74	2	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	2	1	1	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	26	16	8	1 (12,5%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	101	99	2	1 (50,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	46	45	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	9	9	0	0 (0,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	25	21	4	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	2	2	0	0 (0,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	107	100	7	5 (71,4%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	1	1	0	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	2	2	0	0 (0,0%)
TRESORERIA .....	2	1	1	1 (100,0%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	4	4	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	11	9	2	2 (100,0%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	7	7	0	0 (0,0%)



<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	44	41	3	3 (100,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	2	1 (50,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	2	2	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	55	50	5	4 (80,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>PERSONES MAJORS</b>				
PERSONES MAJORS .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	20	20	0	0 (0,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	7	5	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	28	26	2	1 (50,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	2	0	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	7	7	0	0 (0,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	52	52	0	0 (0,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	0	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	1	2	1 (50,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	1	0	0 (0,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	0	0	0 (0,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	7	3	4	0 (0,0%)



PLANEJAMENT .....	1	0	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	5	4	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	80	70	9	3 (33,3%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	6	6	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (0,0%)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	10	3	7	5 (71,4%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	7	5	2	0 (0,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	4	4	0	0 (0,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	44	43	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	66	56	10	5 (50,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
<b>CEMENTERIS</b>				
CEMENTERIS .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	12	12	0	0 (0,0%)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	129	129	0	0 (0,0%)
<b>PARCS I JARDINS</b>				
JARDINERIA .....	76	74	2	0 (0,0%)
<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	2	1	1	0 (0,0%)



	Subtotal d'Àrea	221	218	3	0 (0,0%)
<b>MOBILITAT</b>					
<b>  ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....		14	8	4	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....		12	8	4	1 (25,0%)
<b>  INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>					
MOBILITAT SOSTENIBLE .....		101	99	2	1 (50,0%)
	Subtotal d'Àrea	127	115	10	2 (20,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
<b>  SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>					
AUMSA .....		1	1	0	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....		20	20	0	0 (0,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....		8	8	0	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....		1	1	0	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR		15	15	0	0 (0,0%)
UNIVERSITAT POPULAR .....		1	0	1	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	46	45	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
<b>  INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....		9	9	0	0 (0,0%)
<b>  INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>					
INNOVACIÓ .....		1	1	0	0 (0,0%)
<b>  PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA		25	21	4	0 (0,0%)
<b>  TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD</b>					
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....		2	2	0	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	37	33	4	0 (0,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
<b>  POLICIA</b>					
POLICIA LOCAL .....		107	100	7	5 (71,4%)
	Subtotal d'Àrea	107	100	7	5 (71,4%)



## 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
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	0	0	1	0	0
TRESORERIA .....	0	1	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
CULTURA FESTIVA .....	2	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	0	1	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	1	0	0	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	0	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	1	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	1	3
PLANEJAMENT .....	0	1	0	0	0
PROJECTES URBANS .....	0	0	0	0	1
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	0	0	0	2
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	0	0	2
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	0	0	0	0	1
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
JARDINERIA .....	0	0	0	1	1
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	0	0	0	1
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	0	0	0	2	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	1	0	0	2	1
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	1	0	0	1
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					



UNIVERSITAT POPULAR .....	0	0	0	1	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	3	1
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	5	0	0	0	2
Total d'Enviaments	15	4	3	13	18

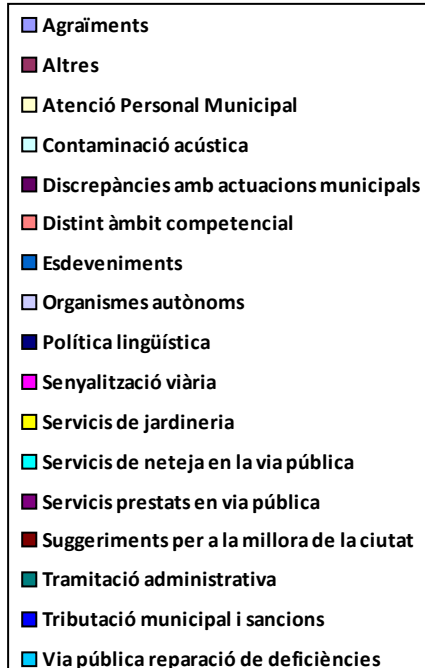
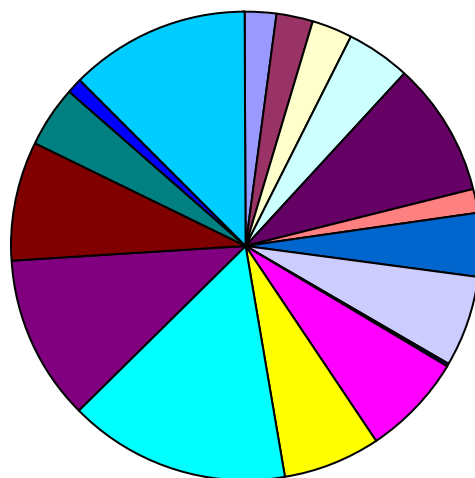
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

Agraïments .....	18
Altres .....	21
Atenció Personal Municipal .....	25
Contaminació acústica .....	37
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	77
Distint àmbit competencial .....	15
Esdeveniments .....	39
Organismes autònoms .....	50
Política lingüística .....	2
Senyalització viària .....	61
Servicis de jardineria .....	55
Servicis de neteja en la via pública .....	131
Servicis prestats en via pública .....	96
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	71
Tramitació administrativa .....	34
Tributació municipal i sancions .....	11
Via pública reparació de deficiències .....	105

## Distribució temàtica







## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	12
Felicitations per organització d'esdeveniments .....	2
Personal municipal .....	4

### Altres

Altres .....	18
Bous .....	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal ....	2

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	3
Atenció personal de Servicis Socials .....	4
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	4
Gestió tributària .....	3
Informació i Registre .....	7

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	15
Aire condicionat particulars .....	1
Avions .....	1
Botellot .....	4
Casals fallers .....	6
Entre particulars veïnals .....	1
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	1
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	5

### Discrepàncies amb actuacions municipals



Aigua incidències subministrament .....	1
Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	53
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	2
Museus incidències .....	1
Obres municipals .....	3
Ocupació - demandes .....	1
Oposicions .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	4
Servicis Socials .....	1
<b><u>Distint àmbit competencial</u></b>	
Altra administració o institució .....	14
Civil o penal .....	1
<b><u>Esdeveniments</u></b>	
Carreres populars .....	3
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	31
<b><u>Organismes autònoms</u></b>	
EMT-incidències .....	33
Fundació Esportiva Municipal .....	5
Mercavalència .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	11
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Valencià .....	2
<b><u>Senyalització viària</u></b>	
Bol·lards i portatestos .....	8



Carril bici .....	14
Estacions Valenbisi .....	1
Semàfors .....	19
Senyalització horitzontal .....	8
Senyalització vertical .....	9
Zona blava .....	1
Zona taronja .....	1

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	38
Poda d'arbres .....	17

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	2
Contenidors canvi ubicació .....	18
Contenidors deficient estat .....	2
Deficient neteja en la via pública .....	69
Excrements animals domèstics .....	10
Reciclatge de residus .....	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	7
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	17
Vehicles abandonats .....	2

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	8
Indigents .....	1
Major actuació per part de Policia Local .....	55
Mesures contra excrements animals domèstics .....	12
Plagues .....	17
Platges incidències .....	1
Valenbisi .....	2

### Suggeriments per a la millora de la ciutat



Aparcaments - Demanda .....	8
Ciclistes molèsties .....	10
Demanda de parcs i jardins .....	7
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Lavabos públics .....	5
Pàgina web .....	6
Seu electrònica .....	1
Suggeriments concerts teatres falles etc .....	1
Suggeriments indeterminats .....	5
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	13
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	2

#### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	21
Tardança en resolució d'expedients .....	13

#### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	3
Multes .....	2
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	3
Tributs IVTM .....	2

#### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	8
Clot en calçada .....	42
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	11
Enllumenat .....	37
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	5



## 10. Peticions per districte

01. Ciutat Vella .....	71
02. L'Eixample .....	64
03. Extramurs .....	53
04. Campanar .....	33
05. La Saïdia .....	48
06. El Pla del Real .....	29
07. L'Olivereta .....	14
08. Patraix .....	36
09. Jesús .....	25
10. Quatre Carreres .....	66
11. Poblat Marítims .....	39
12. Camins al Grau .....	48
13. Algirós .....	25
14. Benimaclet .....	22
15. Rascanya .....	29
16. Benicalap .....	20
17. Pobles del Nord .....	4
18. Pobles de l'Oest .....	9
19. Pobles del Sud .....	5
En Dependències Municipals .....	62
No hi consta districte .....	147

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	16
1.2. La Xerea .....	8



1.3. El Carme .....	14
1.4. El Pilar .....	4
1.5. El Mercat .....	10
1.6. Sant Francesc .....	19
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	40
2.2. El Pla del Remei .....	10
2.3. Gran Via .....	14
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	5
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	17
3.4. Arrancapins .....	22
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	17
4.2. Les Tendetes .....	1
4.3. El Calvari .....	4
4.4. Sant Pau .....	11
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	2
5.2. Morvedre .....	22
5.3. Trinitat .....	13
5.4. Tormos .....	7
5.5. Sant Antoni .....	4
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	6
6.2. Mestalla .....	17
6.3. Jaume Roig .....	4



6.4. Ciutat Universitària .....	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	6
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	1
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	20
8.2. Sant Isidre .....	1
8.3. Vara de Quart .....	9
8.4. Safranar .....	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	10
9.2. L'Hort de Senabre .....	7
9.3. La Creu Coberta .....	4
9.4. Sant Marcel·lí .....	2
9.5. Camí Real .....	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	14
10.2. En Corts .....	10
10.3. Malilla .....	17
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	6
10.5. Na Rovella .....	7
10.6. La Punta .....	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	9
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	15



11.3. La Malva-rosa .....	6
11.4. Beteró .....	1
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	13
12.2. Albors .....	8
12.3. La Creu del Grau .....	7
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	16
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	3
13.4. La Bega Baixa .....	4
13.5. La Carrasca .....	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	20
14.2. Camí de Vera .....	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	10
15.2. Torrefiel .....	9
15.3. Sant Llorenç .....	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	20
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa .....	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	5





18.2. Beniferri .....	4
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.6. El Perellonet .....	1
19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	62
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	147



## Peticions per mesos

Gener .....	763
Febrer .....	846
Març .....	1.045