



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE FEBRER DE 2018 AL 15 DE MARÇ 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 febrer de 2018 al 15 de març 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: **16/01/18 al 15/02/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	77	86
SUGGERIMENTS	720	763
QUEIXES SÍNDIC	45	46
QUEIXES DEFENSOR	2	3
ALTRES	4	0

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/02/2017 a 15/03/2017.

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: **16/01/18 al 15/02/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	89	86
Seu electrònica	49	66
Telefònica	40	27
Web	670	719

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: 16/02/2017 a 15/03/2017

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 febrer de 2018 i la primera del mes de març 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 **186** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **103** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **63** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **155** trasllats, i dins d'esta la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **117** trasllats, dins d'esta la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **102** 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 **47** sol·licituds d'informe i dins d'aquesta àrea aquesta la **Delegació d'Espai Públic** amb **34** sol·licituds d'informe i la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **13** sol·licituds d'informe.

L'Àrea de **Protecció Ciutadana** i l'Àrea de **Desenvolupament Urbà i Vivenda** contenen **22** sol·licituds d'informe cadascuna, dins de la primera destaca la **Delegació de Policia Local** amb **22** sol·licituds d'informe i de la **Delegació de Planificació i Gestió Urbana** amb **16** 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 Tributaria Integral.**
- **Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques.**
- **Secretaria General de l'Administració Municipal (Titular Òrgan Suport JGL).**
- **Patrimoni.**
- **Gestió del Centre Històric.**
- **Planejament.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Qualitat i Anàlisis Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges.**
- **Cementeries.**
- **Organisme Autònom Municipal de Parcs i Jardins Singulares.**



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

- **Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques.**
- **Patrimoni.**
- **Planejament.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Cementeris.**
- **Organisme Autònom Municipal de Parcs i Jardins Singulars.**

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

- **Gestió d'Emissions i Recaptació.**
- **Obres d'Infraestructures.**
- **Servicis Centrals Tècnics.**
- **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 prestats en via pública (115).**
- **Servicis de netetja en la via pública (111).**
- **Discrepàncies amb actuacions municipals (84).**

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:

- **Campanar amb 66 peticions.**
- **Poblats Marítims amb 64 peticions.**



- Camins al Grau amb 55 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 20 peticions.
- Russafa (Eixample) amb 34 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 18 peticions.
- Sant Pau (Campanar) amb 29 peticions.
- Trinitat (Saidia) amb 15 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 10 peticions.
- Nou Moles (La Olivereta) amb 25 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 13 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 18 peticions.
- Mont Olivet (Quatre Carreres) amb 20 peticions.
- El Cabañal-Cañamelar (Poblats Marítims) amb 34 peticions.
- Aiora (Camins al Grau) amb 23 peticions.
- La Bega Baixa (Algirós) amb 15 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 21 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 27 peticions.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticions.
- Poble Nou i Massarrojos (Pobles del Nord) amb 2 peticions cadascuna.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 4 peticions.
- El Palmar (Pobles del Sud) amb 3 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

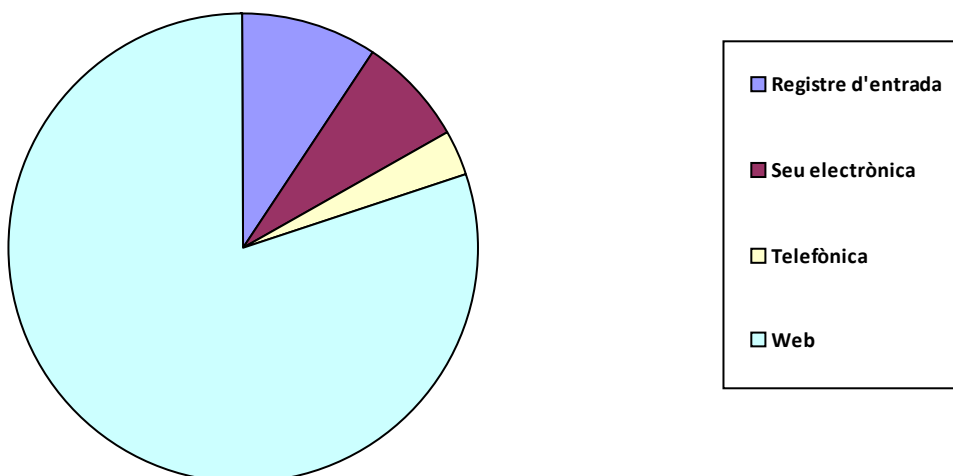
1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	86	51	68,63%
Suggeriment	763	844	-9,60%
Síndic	46	32	43,75%
Defensor	3	1	200,00%
Altres	0	8	-100,00%
Total:	898	936	-4,1%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	86	73	17,81%
Seu electrònica	66	26	153,85%
Telefònica	27	30	-10,00%
Web	719	807	-10,90%
Total:	898	936	-4,1%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Febrer	390
Març	508

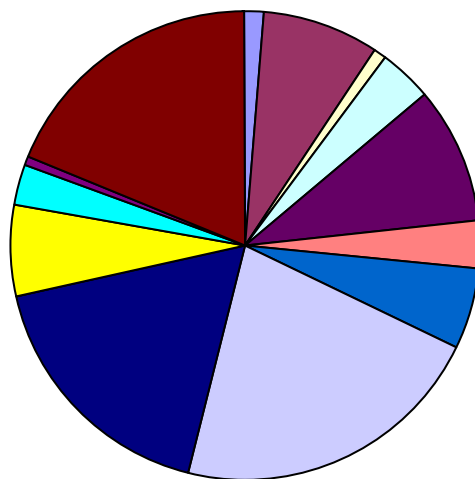
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Febrer	389	306	83	60 (72,3%)
Març	551	459	92	40 (43,5%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	13	5	8	6 (75,0%)
CULTURA	77	57	20	12 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	7	4	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	33	27	6	3 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	89	67	22	13 (59,1%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	32	32	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR	51	42	9	4 (44,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	205	186	19	16 (84,2%)
MOBILITAT	164	117	47	16 (34,0%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS	58	51	7	5 (71,4%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	28	21	7	6 (85,7%)
PLE	5	0	5	3 (60,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	177	155	22	14 (63,6%)
Total d'Enviaments	940	765	175	100 (57,1%)

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
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

Total Traslats Informes Contest.

ALCALDIA



ALCALDIA	3	2	1	1 (100,0%)
HISENDA	7	2	5	3 (60,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	3	1	2	2 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	61	48	13	7 (53,8%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	12	5	7	5 (71,4%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ	6	3	3	2 (66,7%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIS SOCIALS	14	11	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	16	15	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	46	43	3	2 (66,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	22	6	16	9 (56,3%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	30	30	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	14	9	5	4 (80,0%)
PERSONAL	3	3	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS	32	28	4	0 (0,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	21	18	3	2 (66,7%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)



GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	107	103	4	3 (75,0%)
PARCS I JARDINS	72	63	9	8 (88,9%)
QUALITAT AMBIENTAL	3	1	2	2 (100,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	49	15	34	13 (38,2%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	115	102	13	3 (23,1%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	58	51	7	5 (71,4%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	15	8	7	6 (85,7%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	1	0	0 (-)
PLE				
PLE	5	0	5	3 (60,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA	177	155	22	14 (63,6%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	1	0	0 (-)
SERVICIS GENERALS	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	2	0	2	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	2	0	2	2 (100,0%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE				
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	3	1	2	2 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	13	5	8	6 (75,0%)
CULTURA					
ACCIÓ CULTURAL					
ACCIÓ CULTURAL		4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA					
CULTURA FESTIVA		61	48	13	7 (53,8%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC		10	5	5	4 (80,0%)
RECURSOS CULTURALS		2	0	2	1 (50,0%)
	Subtotal d'Àrea	77	57	20	12 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE					
COMERÇ					
COMERÇ I ABASTIMENT		6	3	3	2 (66,7%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ					
OCUPACIÓ I EMPRENEDORIA		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	7	4	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT I SALUT					
SANITAT		19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ		14	11	3	2 (66,7%)
	Subtotal d'Àrea	33	27	6	3 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL					
PATRIMONI		5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA					
OBRES D'INFRAESTRUCTURA		16	15	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN		46	43	3	2 (66,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA		3	1	2	1 (50,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC		3	1	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ		14	3	11	5 (45,5%)
PLANEJAMENT		1	0	1	1 (100,0%)



PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	89	67	22	13 (59,1%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	30	30	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	32	32	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	7	5	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	7	4	3	2 (66,7%)
PERSONAL				
PERSONAL	3	3	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	32	28	4	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	51	42	9	4 (44,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS				
CEMENTERIS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	21	18	3	2 (66,7%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	107	103	4	3 (75,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	72	63	9	8 (88,9%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	3	1	2	2 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	205	186	19	16 (84,2%)
MOBILITAT					
 ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS		34	7	27	7 (25,9%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC		15	8	7	6 (85,7%)
 INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC					
MOBILITAT SOSTENIBLE		115	102	13	3 (23,1%)
	Subtotal d'Àrea	164	117	47	16 (34,0%)
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					
AUMSA		1	1	0	0 (-)
CONSELL AGRARI MUNICIPAL		1	1	0	0 (-)
EMIVASA		3	1	2	1 (50,0%)
EMT-Incidències		33	31	2	1 (50,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL		6	6	0	0 (-)
JUNTA CENTRAL FALLERA		1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR		13	10	3	3 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	58	51	7	5 (71,4%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
 INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ		12	12	0	0 (-)
 PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA		15	8	7	6 (85,7%)
 TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD					
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	28	21	7	6 (85,7%)
PLE					
 PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES		5	0	5	3 (60,0%)
	Subtotal d'Àrea	5	0	5	3 (60,0%)



PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA

POLICIA LOCAL	177	155	22	14 (63,6%)
Subtotal d'Àrea	177	155	22	14 (63,6%)

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	0	1	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	0	0	1	1
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0	0
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	1	0	0	0	0
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL	1	1	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	6	1	0	3	3
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	3	0	1	0
RECURSOS CULTURALS	1	0	0	1	0
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE					
COMERÇ I ABASTIMENT	0	2	0	1	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	0	1	0	1	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	1	0	0	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
PATRIMONI	2	0	0	0	0
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	0	0	0	1	0
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	2	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	1	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	2	1	2	4
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
GOVERN INTERIOR					



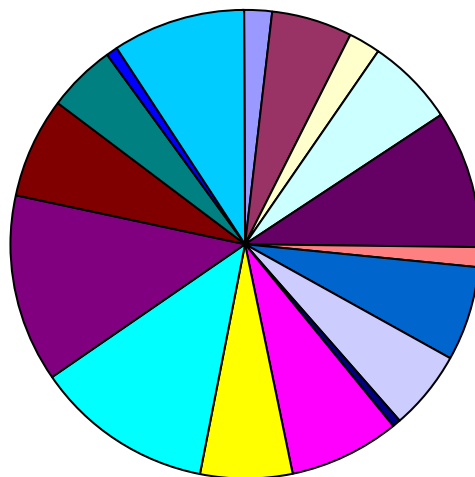
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0	1
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	0	2	2
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
CEMENTERIS	1	0	0	0	0
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	1	0	1	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	3	0	0	1	0
JARDINERIA	5	2	1	0	1
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	1	0	1	0	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	3	3	1	6	14
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	4	2	0	1	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	2	0	5	5
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMIVASA	1	0	0	1	0
EMT-Incidències	1	0	0	0	1
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	3	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	4	2	0	1	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	0	3	0	2	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	8	3	3	4	4
Total d'Enviaments	60	33	7	37	38

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

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	17	22	-22,73%
Altres	49	27	81,48%
Atenció Personal Municipal	22	16	37,50%
Contaminació acústica	54	41	31,71%
Discrepàncies amb actuacions municipals	84	71	18,31%
Distint àmbit competencial	12	12	0,00%
Esdeveniments	57	60	-5,00%
Organismes autònoms	51	29	75,86%
Política lingüística	5	5	0,00%
Senyalització viària	67	94	-28,72%
Servicis de jardineria	57	64	-10,94%
Servicis de neteja en la via pública	111	111	0,00%
Servicis prestats en via pública	115	142	-19,01%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	62	89	-30,34%
Tramitació administrativa	44	27	62,96%
Tributació municipal i sancions	8	8	0,00%
Via pública reparació de deficiències	81	118	-31,36%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	14
Personal municipal	3

Altres

Altres	22
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	27

Atenció Personal Municipal

Altres	2
Atenció personal de Servicis Socials	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	5
Padró	4

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	15
Avions	1
Botellot	5
Casals fallers	13
Entre particulars veïnals	8
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	5

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	11
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	45



Disconformitat amb projectes urbanístics	9
Museus incidències	3
Obres municipals	6
Obres no municipals	2
Oposicions	1
Servicis Socials	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	12
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	53

Organismes autònoms

AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	2
EMT-incidències	33
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Fundació Esportiva Municipal	5
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	8

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	2

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	9
Carril bici	7
Semàfors	15
Senyalització horitzontal	17
Senyalització vertical	18
Zona blava	1



Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	38
Poda d'arbres	19

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	13
Contenidors deficient estat	4
Deficient neteja en la via pública	33
Excrements animals domèstics	14
Reciclatge de residus	5
Solars i edificis en deficient estat de neteja	18
Suggeriments per a la neteja en la via pública	14
Vehicles abandonats	6

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	4
Gorretes	3
Indigents	4
Major actuació per part de Policia Local	81
Mesures contra excrements animals domèstics	14
Plagues	8
Platges incidències	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	11
Ciclistes molèsties	4
Demanda de parcs i jardins	4
Desperfectes en patrimoni històric	2
Pàgina web	6
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	15
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	18



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	16
Tardança en resolució d'expedients	28

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	4
Tributs IBI	3

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	14
Clot en calçada	32
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	3
Enllumenat	23
Supressió de barreres arquitectòniques	9



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	49	81	-39,51%
02. L'Eixample	46	66	-30,30%
03. Extramurs	42	61	-31,15%
04. Campanar	66	45	46,67%
05. La Saïdia	43	42	2,38%
06. El Pla del Real	26	28	-7,14%
07. L'Olivereta	46	53	-13,21%
08. Patraix	44	50	-12,00%
09. Jesús	51	45	13,33%
10. Quatre Carreres	48	69	-30,43%
11. Pobles Marítims	64	48	33,33%
12. Camins al Grau	55	52	5,77%
13. Algirós	35	23	52,17%
14. Benimaclet	24	11	118,18%
15. Rascanya	42	16	162,50%
16. Benicalap	26	17	52,94%
17. Pobles del Nord	4	4	0,00%
18. Pobles de l'Oest	6	14	-57,14%
19. Pobles del Sud	7	19	-63,16%
En Dependències Municipals	48	42	14,29%
No hi consta districte	126	150	-16,00%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	5
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	15
3.4. Arrancapins	18
04. Campanar	
4.1. Campanar	21
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	10
4.4. Sant Pau	29
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	15
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	6
6.2. Mestalla	10
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	5



7.3. Tres Forques	10
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	13
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	16
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	15
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	3
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	34
11.3. La Malva-rosa	10
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23
12.2. Albors	4
12.3. La Creu del Grau	21



12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	6
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	15
13.5. La Carrasca	8
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	21
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	27
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	4
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	3
19.6. El Perellonet	1
En Dependències Municipals	



En Dependències Municipals	48
No hi consta districte	
No hi consta barri	126



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	840
Març	571