



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE SETEMBRE DE 2019 AL 15 D'OCTUBRE DE 2019



**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 setembre de 2019 a 15 d'octubre 2019**, s'han rebut un total de **1423 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l' informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/08/19 al 15/09/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	80	118
SUGGERIMENTS	889	1263
QUEIXES SÍNDIC	40	30
QUEIXES DEFENSOR	2	8
ALTRES	7	4

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/09/2018 a 15/10/2018.

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: **16/08/19 al 15/09/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	61	82
Seu electrònica	73	82
Telefònica	31	43
Web	853	1216

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: 16/09/2018 a 15/10/2018

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 setembre de 2019 i la primera del mes d'octubre de 2019 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 MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS: (es posa en coneixement del Servici una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):



L'Àrea de Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de 355 trasllats, i dins de l'àrea, la Delegació de gestió sostenible de residus urbanos i Neteja ha rebut 195 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible ha rebut 142 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 232 trasllats, dins d'esta àrea la Delegació de Policia Local que ha rebut el mateix nombre de trasllats.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB NOMBRE MÉS GRAN DE PETICIONS D'INFORME** (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servici gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica, amb 10 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Gestió Sostenible de Residus Urbans i Neteja de l'Espai Públic amb 4 peticions i la de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la ciutat amb 5 peticions.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible, amb 9 peticions d'informe dins d'esta àrea la Delegació de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 4 peticions i la d'Espai Públic amb 5 peticions

L'Àrea Protecció Ciutadana té 10 peticions d'informe, i dins d'esta Àrea la Delegació de Policia Local amb 9 peticions.

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:

- Tresoreria
- Salut i Consum Responsable
- Disciplina Urbanística
- Platges, qualitat Acústica i de l'Aire
- Jardineria Sostenible
- Central de Procediment Sancionador
- Ocupació del Domini Públic Municipal
- EMT- Incidències
- Societat de la Informació
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Bombers

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

- Tresoreria
- Disciplina Urbanística



- Platges, qualitat Acústica i de l'Aire
- Jardineria Sostenible
- Ocupació del Domini Públic Municipal
- Societat de la Informació
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Bombers

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

- Llicències Urbanístiques Obres d'edificació

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 via pública (255).
- Servicis prestats en la via pública (253).
- Contaminació Acústica (155).

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:

- Camins al Grau amb 222 peticions.
- Quatre Carreres amb 124 peticions
- L'Eixample amb 103 peticions

11. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI.

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.



Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- La Seu (Ciutat Vella) amb 19 peticions.
- Russafa (l'Eixample) amb 59 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 34 peticions.
- Sant Pau(Campanar) amb 21 peticions.
- Morvedre (Saïdia) amb 23 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 28 peticions.
- Nou Moles L'Olivereta) amb 15 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 40peticions.
- L'Hort de Senabre (Jesús) amb 24 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 44 peticions.
- El Cabanyal-el Canyamelar (Poblats Marítims) amb 23 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 132 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 30 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 22 peticions.
- Torrefie (Rascanya) amb 33 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 51 peticions.
- Poble Nou (Pobles del Nord) amb 3 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 6 peticions.
- La Torre (Pobles del Sud) amb 7 peticions cada una d'elles.

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

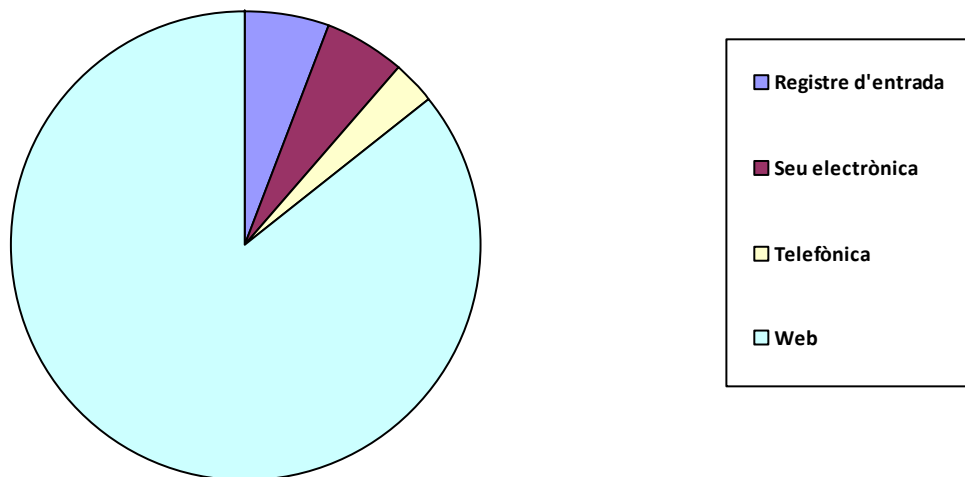
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	118	129	-8,53%
Suggeriment	1.263	1.134	11,38%
Síndic	30	50	-40,00%
Defensor	8	3	166,67%
Altres	4	5	-20,00%
Total:	1.423	1.321	7,72%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	82	145	-43,45%
Seu electrònica	82	46	78,26%
Telefònica	43	55	-21,82%
Web	1.216	1.075	13,12%
Total:	1.423	1.321	7,72%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Setembre	678
Octubre	745

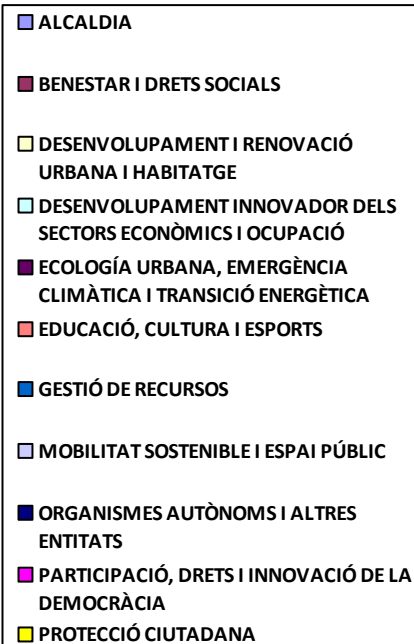
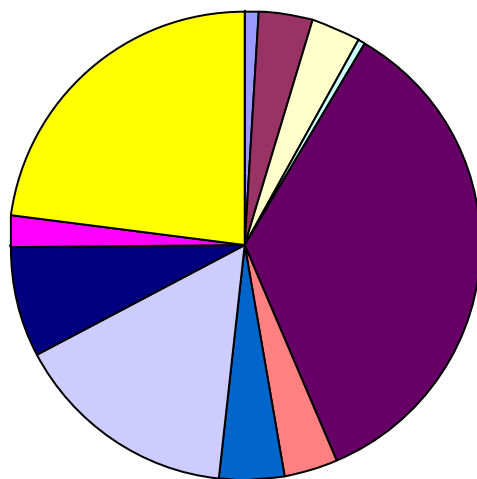
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Setembre	505	481	23	15 (65,2%)
Octubre	548	509	33	17 (51,5%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	11	10	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	39	31	8	4 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	35	28	6	2 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	6	6	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	368	355	10	7 (70,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	37	34	3	1 (33,3%)
GESTIÓ DE RECURSOS	47	41	6	3 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	165	155	9	6 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	80	79	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	22	19	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	243	232	10	5 (50,0%)
Total d'Enviaments	1.053	990	56	32 (57,1%)

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
HISENDA	11	10	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)



SALUT I CONSUM RESPONSABLE	8	7	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	30	23	7	3 (42,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	2	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	25	19	6	2 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS				
COMERÇ	3	3	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	3	3	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ VERDA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	26	26	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEvesa-ALB	1	0	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA	195	189	4	2 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D'ESPACIS	142	137	5	4 (80,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
EDUCACIÓ	7	7	0	0 (-)
ESPORTS	13	10	3	1 (33,3%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	7	7	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	6	3	3	3 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	33	30	3	0 (0,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	46	40	5	3 (60,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE TRANSPORT	119	115	4	3 (75,0%)



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	80	79	1	1 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	12	11	1	1 (100,0%)
---	----	----	---	------------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	10	8	1	1 (100,0%)
---	----	---	---	------------

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	242	232	9	4 (44,4%)
---------------------	-----	-----	---	-----------

PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	0	1	1 (100,0%)
---------------------------------------	---	---	---	------------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	2	2	0	0 (-)
SECRETARIA DEL JURAT TRIBUTARI	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	11	10	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	8	7	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	30	23	7	3 (42,9%)
Subtotal d'Àrea	39	31	8	4 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	2	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				



DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	4	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	16	11	5	1 (20,0%)
PROJECTES URBANS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	35	28	6	2 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒ				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	3	3	0	0 (-)
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ				
TURISME I INTERNACIONALITZACIÓ	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	26	26	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	0	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	195	189	4	2 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	138	136	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	4	1	3	2 (66,7%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	368	355	10	7 (70,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	7	7	0	0 (-)



ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	12	9	3	1 (33,3%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	37	34	3	1 (33,3%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	7	7	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	2	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	33	30	3	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	47	41	6	3 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	27	22	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	19	18	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	119	115	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	165	155	9	6 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	78	77	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	80	79	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	12	11	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				



DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	10	8	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	22	19	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	242	232	9	4 (44,4%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	243	232	10	5 (50,0%)

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					
TRESORERIA	0	0	1	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	0	0	2	2
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	0	0	4
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	1	0	0	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	2	0	0	1	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	1	0	0	1	1
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	2	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	1	2
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	2	0	0	1	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0



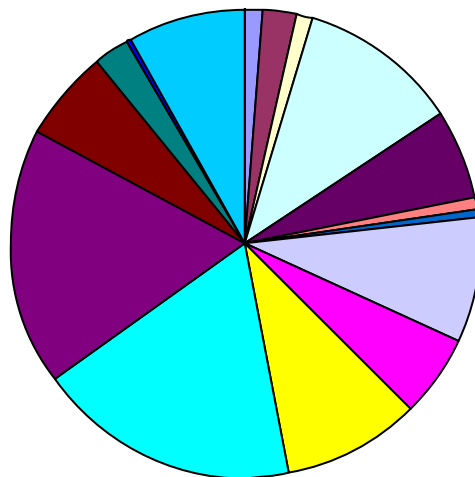
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	2	0	0	1
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMT-Incidències	0	1	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCR					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	3	1	0	2	3
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I IN	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	24	7	1	8	16

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	21	17	23,53%
Altres	30	27	11,11%
Atenció Personal Municipal	18	41	-56,10%
Contaminació acústica	155	85	82,35%
Discrepàncies amb actuacions municipals	88	243	-63,79%
Distint àmbit competencial	11	14	-21,43%
Esdeveniments	11	3	266,67%
Organismes autònoms	120	45	166,67%
Política lingüística	1	7	-85,71%
Senyalització viària	80	88	-9,09%
Servicis de jardineria	133	123	8,13%
Servicis de neteja en la via pública	255	187	36,36%
Servicis prestats en via pública	253	232	9,05%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	93	70	32,86%
Tramitació administrativa	34	30	13,33%
Tributació municipal i sancions	7	7	0,00%
Via pública reparació de deficiències	113	96	17,71%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	10
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	10

Altres

Altres	19
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	10

Atenció Personal Municipal

Altres	7
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	1
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	4
Gestió tributària	3
Informació i Registre	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	38
Aire condicionat particulars	1
Avions	1
Botellot	21
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	7
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	3
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	12
Trànsit de vehicles	63



Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	5
Compliment d'ordenances	20
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	40
Disconformitat amb projectes urbanístics	3
Horaris atenció al públic	1
Museus incidències	1
Obres municipals	3
Obres no municipals	3
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	2
Servicis Socials	5
Subvencions o ajudes	1
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
Civil o penal	1

Esdeveniments

Carreres populars	4
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	3

Organismes autònoms

AUMSA	1
EMIVASA	1
EMT-incidències	80
Fundació Esportiva Municipal	23
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	15

Política lingüística



Castellà 1

Senyalització viària

Bol-lards i portatestos 13

Carril bici 8

Estacions Valenbisi 1

Semàfors 13

Senyalització horitzontal 19

Senyalització vertical 22

Zona blava 4

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències 84

Poda d'arbres 49

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública 8

Contenidors canvi ubicació 21

Contenidors deficient estat 7

Deficient neteja en la via pública 106

Excrements animals domèstics 30

Reciclatge de residus 24

Solars i edificis en deficient estat de neteja 17

Suggeriments per a la neteja en la via pública 33

Vehicles abandonats 9

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires 15

Gorretes 5

Indigents 15

Major actuació per part de Policia Local 157

Mesures contra excrements animals domèstics 30

Plagues 22

Platges incidències 3

Valenbisi 6

**Suggeriments per a la millora de la ciutat**

Aparcaments - Demanda	20
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	6
Lavabos públics	2
Pàgina web	8
Suggeriments indeterminats	11
Suggeriments per a la millora de la circulació	9
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	32

Tramitació administrativa

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

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	2
Tributs IBI	2
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	19
Clot en calçada	36
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	26
Enllumenat	23
Supressió de barreres arquitectòniques	9



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	77	176	-56,25%
02. L'Eixample	103	56	83,93%
03. Extramurs	81	111	-27,03%
04. Campanar	44	37	18,92%
05. La Saïdia	61	62	-1,61%
06. El Pla del Real	59	48	22,92%
07. L'Olivereta	26	48	-45,83%
08. Patraix	85	64	32,81%
09. Jesús	63	49	28,57%
10. Quatre Carreres	124	107	15,89%
11. Poblats Marítims	74	77	-3,90%
12. Camins al Grau	222	77	188,31%
13. Algirós	78	40	95,00%
14. Benimaclet	28	12	133,33%
15. Rascanya	55	42	30,95%
16. Benicalap	60	25	140,00%
17. Pobles del Nord	7	4	75,00%
18. Pobles de l'Oest	7	14	-50,00%
19. Pobles del Sud	22	35	-37,14%
En Dependències Municipals	49	76	-35,53%
No hi consta districte	98	161	-39,13%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	19
1.2. La Xerea	12
1.3. El Carme	12



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	12
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	59
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	32
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	15
3.2. La Roqueta	12
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	10
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	21
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	23
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	9
6.2. Mestalla	28
6.3. Jaume Roig	13
6.4. Ciutat Universitària	9
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	15
7.2. Soternes	4



7.3. Tres Forques	3
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	40
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	10
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	24
9.3. La Creu Coberta	9
9.4. Sant Marcel·lí	14
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	28
10.2. En Corts	17
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	12
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	11
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	19
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	23
11.3. La Malva-rosa	17
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	37



12.2. Albors	26
12.3. La Creu del Grau	132
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	24
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	24
13.2. Ciutat Jardí	30
13.3. L'Amistat	18
13.4. La Bega Baixa	1
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	22
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	12
15.2. Torrefiel	33
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	51
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.2. Poble Nou	3
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.3. Pinedo	5



19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	7
19.8. Faitanar	5
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	49
No hi consta districte	
No hi consta barri	98



Peticions per mesos

Gener	1.041
Febrer	1.078
Març	1.079
Abril	892
Maig	1.226
Juny	1.176
Juliol	1.182
Agost	942
Setembre	1.198