



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE FEBRER AL 15 DE MARÇ DE 2020



**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 febrer a 15 de març de 2020**, s'han rebut un total de **1319 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

El mateix període de l'any 2019 va tramitar 1097 peticions, augmentant per tant un 20,24% .

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/01/20 al 15/02/20**.

Tipus	Període anterior	Període del informe
RECLAMACIONS	138	160
SUGGERIMENTS	1130	1075
QUEIXES SINDIC	59	70
QUEIXES DEFENSOR	8	6
ALTRES	3	8

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/02/2019 a 15/03/2019

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 (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Poble, queixes del Síndic de greuges i altres).



b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions mencionades anteriorment en el apartat a).

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: **16/01/20 al 15/02/20..**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	123	124
Seu electrònica	98	121
Telefònica	45	33
Web	1072	1041

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: 16/02/2019 a 15/03/2019.

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 febrer de 2020 i la primera del mes de març de 2020 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 Servei una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de 224 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 134 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat ha rebut 83 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 142 trasllats, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut els mateixos trasllats.

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

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb 11 peticions d'informe, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 5 peticions, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Qualitat Acústica i de l'Aire ambdós amb 3 peticions.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb 20 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Servicis Socials amb 14 peticions i la Salut i Consum Responsable amb 5 peticions.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb 24 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 18 peticions i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 6 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:

- Inspecció, Tributs i Rendes
- Tresoreria
- Joventut
- Sanitat i Consum
- Coordinació d'Obres en via Pública i Manteniment d'Infraestructures
- Jardineria Sostenible
- Organisme Autònom Fundació de Parcs i Jardins Singulars
- Educació
- Personal
- Arquitectura i servicis centrals tècnics
- Ocupació del Domini Públic Municipal



- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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

- **Joventut**
- **Arquitectura i servicis centrals tècnics**
- **Ocupació del Domini Públic Municipal**

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

- **Disciplina Urbanística**
- **Cultura Festiva**
- **Organisme Autònom Junta Central Fallera**
- **Oficina d'Optimització en la Gestió de Recursos Humans**

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 de neteja en via pública (159).**
- **Servicis prestats en la via pública (206).**
- **Discrepàncies en actuacions municipals (115)**

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 153 peticions.**
- Ciutat Vella amb 96 peticions**



-Quatre Carreres amb 83 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 47 peticions.
- Russafa (l'Eixamplame) amb 32 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 24 peticions.
- Sant Pau (Campanar) amb 14 peticions
- Morvedre (Saïdia) amb 18 peticions.
- Mestalla (Pla del Reial) amb 19 peticions.
- Nou Moles (l'Olivereta) amb 23 peticions.
- Patriaix (Patriaix) amb 21 peticions.
- l'Hort de Senabre (Jesús) amb 27 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 32 peticions.
- El Cabanyal-El Canyameral (Poblats Marítims) amb 16 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 102 peticions.
- La Bega Baixa (Algirós) amb 10 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 15 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 37 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 58 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 10 peticions.
- El Saler i el Palmar (Pobles del Sud) amb 5 peticions.

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

Esta taula conte el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals del exercici.

Gener	1.010
Febrer	1.436

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

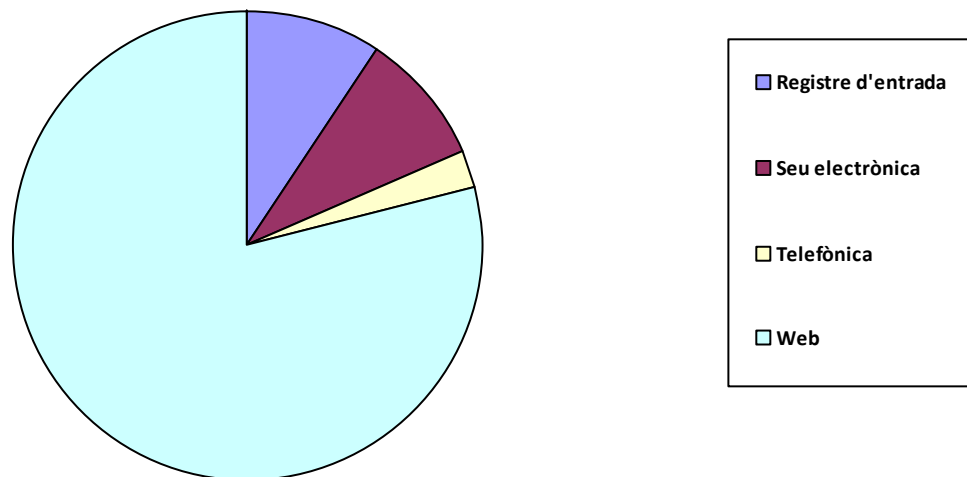
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	160	111	44,14%
Suggeriment	1.075	925	16,22%
Síndic	70	52	34,62%
Defensor	6	7	-14,29%
Altres	8	2	300,00%
Total:	1.319	1.097	20,24%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	124	103	20,39%
Seu electrònica	121	84	44,05%
Telefònica	33	17	94,12%
Web	1.041	893	16,57%
Total:	1.319	1.097	20,24%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Febrer	656
Març	663

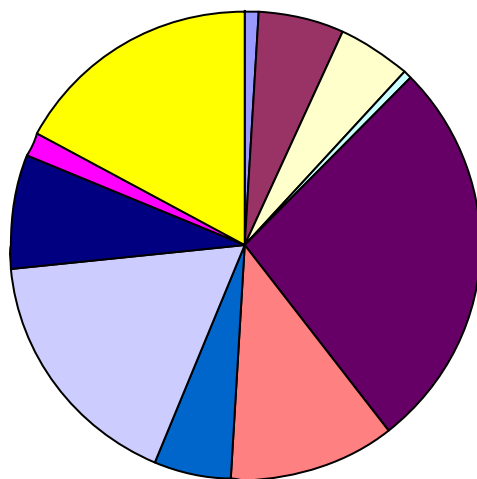
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Febrer	440	392	47	35 (74,5%)
Març	440	401	39	28 (71,8%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	10	7	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	51	31	20	16 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	43	37	6	4 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	6	6	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	236	224	11	8 (72,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	101	96	5	3 (60,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	46	40	6	5 (83,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	152	128	24	16 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	69	69	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	14	13	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	152	142	10	7 (70,0%)
Total d'Enviaments	880	793	86	63 (73,3%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	3	3	0	0 (-)
HISENDA	7	4	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				



JOVENTUT	1	0	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	9	4	5	5 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	41	27	14	10 (71,4%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
HABITATGE	4	4	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	14	13	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	19	14	5	3 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	5	5	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICI				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	10	10	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	134	128	5	3 (60,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	83	80	3	3 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	1	3	2 (66,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	80	79	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ESPORTS	7	7	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	5	2	3	2 (66,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	3	3	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	6	1	5	4 (80,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	33	32	1	1 (100,0%)



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC	43	25	18	11 (61,1%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	109	103	6	5 (83,3%)

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	69	69	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	9	9	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	5	4	1	1 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	152	142	10	7 (70,0%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	3	3	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	0	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	10	7	3	3 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	0	1	1 (100,0%)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	9	4	5	5 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	41	27	14	10 (71,4%)
Subtotal d'Àrea	51	31	20	16 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)



HABITATGE				
VIVENDA	4	4	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	14	13	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	7	1	0 (0,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	5	1	4	3 (75,0%)
PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	43	37	6	4 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	5	5	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (-)
ECOLOGIA 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	10	10	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	2	2	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	134	128	5	3 (60,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	81	79	2	2 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	2	1	1	1 (100,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	1	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	236	224	11	8 (72,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				



ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	79	79	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	5	5	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	1	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	101	96	5	3 (60,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE RECUR	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAL	5	1	4	4 (100,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	33	32	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	46	40	6	5 (83,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	26	11	15	8 (53,3%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	17	14	3	3 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	109	103	6	5 (83,3%)



	Subtotal d'Àrea	152	128	24	16 (66,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					
AUMSA	1	1	0	0 (-)	
EMIVASA	2	2	0	0 (-)	
EMT-Incidències	64	64	0	0 (-)	
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	69	69	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA					
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	9	9	0	0 (-)	
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	5	4	1	1 (100,0%)	
	Subtotal d'Àrea	14	13	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL					
POLICIA LOCAL	152	142	10	7 (70,0%)	
	Subtotal d'Àrea	152	142	10	7 (70,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	0	0	1	0	0
TRESORERIA	0	2	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
JOVENTUT	1	0	0	0	0
SANITAT I CONSUM	4	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	8	1	1	0	4
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	1	0	0	1



ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA

GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	2	1	0	0	2
JARDINERIA SOSTENIBLE	1	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS	0	1	0	0	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	0	0	2	0	1

EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS

ORGANISME AUTÒNOM JUNTA CENTRAL FALL	0	0	0	0	1
EDUCACIÓ	0	0	1	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	0	2	0	1

GESTIÓ DE RECURSOS

OFICINA D'OPTIMITZACIÓ EN LA GESTIÓ DE R	0	0	0	0	1
PERSONAL	2	2	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	0

MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ACTIVITATS	2	2	4	0	7
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	3	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	3	2	0	1

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	1	0	0
---	---	---	---	---	---

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	2	1	4	0	3
---------------------	---	---	---	---	---

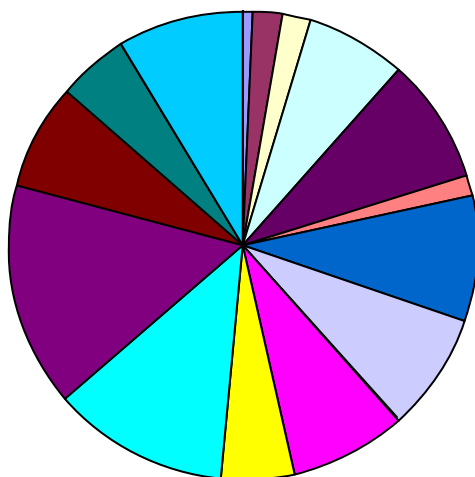
Total d'Enviaments 28 17 18 0 23

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	12	14	-14,29%
Altres	24	20	20,00%
Atenció Personal Municipal	26	26	0,00%
Contaminació acústica	91	70	30,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	115	84	36,90%
Distint àmbit competencial	17	4	325,00%
Esdeveniments	112	57	96,49%
Organismes autònoms	105	83	26,51%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Senyalització viària	103	117	-11,97%
Servicis de jardineria	68	66	3,03%
Servicis de neteja en la via pública	159	152	4,61%
Servicis prestats en via pública	206	174	18,39%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	93	68	36,76%
Tramitació administrativa	66	47	40,43%
Tributació municipal i sancions	2	6	-66,67%
Via pública reparació de deficiències	112	104	7,69%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	3
Personal municipal	9

Altres

Altres	15
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	9

Atenció Personal Municipal

Altres	4
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	9
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	4
Gestió tributària	2
Informació i Registre	4

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	18
Avions	3
Botellot	5
Casals fallers	10
Entre particulars veïnals	4
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	3
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	4
Trànsit de vehicles	39

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	2
Compliment d'ordenances	14
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	63



Disconformitat amb projectes urbanístics	14
Obres municipals	4
Obres no municipals	1
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	7
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	4

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	16
Civil o penal	1

Esdeveniments

Carreres populars	3
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	5
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	31
Falles	72

Organismes autònoms

AUMSA	1
EMIVASA	1
EMT-incidències	63
Fundació Esportiva Municipal	22
Marina Reial	2
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	16

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	12
Carril bici	14
Estacions Valenbisi	2



Semàfors	14
Senyalització horitzontal	28
Senyalització vertical	28
Zona blava	5

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	43
Poda d'arbres	25

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	2
Contenidors canvi ubicació	23
Contenidors deficient estat	1
Deficient neteja en la via pública	48
Excrements animals domèstics	12
Reciclatge de residus	9
Solars i edificis en deficient estat de neteja	20
Suggeriments per a la neteja en la via pública	35
Vehicles abandonats	9

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	11
Gorretes	6
Indigents	7
Major actuació per part de Policia Local	106
Mesures contra excrements animals domèstics	9
Plagues	63
Valenbisi	4

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	14
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	8
Lavabos públics	1
Pàgina web	5



Suggeriments concerts teatres falles etc	2
Suggeriments indeterminats	8
Suggeriments per a la millora de la circulació	23
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	26
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	18
Tardança en resolució d'expedients	48

Tributació municipal i sancions

Tributs IBI	1
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	11
Clot en calçada	44
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	23
Enllumenat	26
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	96	63	52,38%
02. L'Eixample	63	85	-25,88%
03. Extramurs	80	68	17,65%
04. Campanar	42	44	-4,55%
05. La Saïdia	51	84	-39,29%
06. El Pla del Real	49	34	44,12%
07. L'Olivereta	40	49	-18,37%
08. Patraix	45	58	-22,41%
09. Jesús	70	59	18,64%
10. Quatre Carreres	83	66	25,76%
11. Poblats Marítims	44	44	0,00%
12. Camins al Grau	153	107	42,99%
13. Algirós	35	39	-10,26%
14. Benimaclet	21	23	-8,70%
15. Rascanya	66	53	24,53%
16. Benicalap	64	43	48,84%
18. Pobles de l'Oest	11	8	37,50%
19. Pobles del Sud	17	15	13,33%
En Dependències Municipals	97	88	10,23%
No hi consta districte	192	66	190,91%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	12
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	7
1.4. El Pilar	12



1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	47
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	11
2.3. Gran Via	20
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	16
3.2. La Roqueta	25
3.3. La Petxina	24
3.4. Arrancapins	15
04. Campanar	
4.1. Campanar	13
4.2. Les Tendetes	10
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	18
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	9
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	16
6.2. Mestalla	19
6.3. Jaume Roig	7
6.4. Ciutat Universitària	7
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	23
7.2. Soternes	7
7.3. Tres Forques	4



7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	21
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	6
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	21
9.2. L'Hort de Senabre	27
9.3. La Creu Coberta	12
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	6
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	25
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	16
11.3. La Malva-rosa	4
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	19
12.2. Albors	8



12.3. La Creu del Grau	102
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	22
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	9
13.3. L'Amistat	8
13.4. La Bega Baixa	10
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	20
15.2. Torrefiel	37
15.3. Sant Llorenç	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	58
16.2. Ciutat Fallera	6
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	10
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	5
19.5. El Palmar	5
19.7. La Torre	3
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	97



No hi consta districte

No hi consta barri 192