



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE DESEMBRE DE 2019 AL 15 DE GENER 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:

- 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 desembre de 2019 a 15 de gener de 2020**, s'han rebut un total de **835 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/11/19 al 15/12/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	169	125
SUGGERIMENTS	696	654
QUEIXES SÍNDIC	59	44
QUEIXES DEFENSOR	4	7
ALTRES	7	5

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/12/2018 a 15/01/2019.

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:

- 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).
- 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 dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/11/19 al 15/12/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	101	90
Seu electrònica	144	97
Telefònica	31	8
Web	662	640

El canal web és el que supera numèricament i àmpliament els altres; és un canal de comunicació molt accessible al ciutadà/ana.

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/12/2018 a 15/01/2019

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 desembre de 2019 i la primera del mes de gener 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 Servici 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 228 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 162 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible ha rebut 49 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 121 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 Servici gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb 13 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 11 peticions i la Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 2 peticions.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb 13 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Servicis Socials amb 11 peticions i la Salut i Consum Responsable amb 2 peticions.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica amb 14 peticions d'informe, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 10 peticions, i la Delegació de Jardineria Sostenible ha rebut 4.

## **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:

- Fiscal Ingressos
- Gestió Tributària Específica Cadastral
- Gestió Tributària Integral
- Cultura Festiva.
- Central de Procediment sancionador

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

- Fiscal Ingressos
- Gestió Tributària Integral
- Central de Procediment sancionador

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

- Inspecció de Tributs i Rendes
- Llicències Urbanístiques-Obras d'edificació
- Projectes urbans
- Vivenda



- Gestió sostenible de residus urbans i neteja de l'espai públic.
- Esports
- Palau de la Música i Congressos.
- Personal
- Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics
- Activitats
- Mobilitat Sostenible
- 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 via pública (190).**
- Servicis prestats en la via pública (108).**

## **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 130 peticions.**
- Poblats Marítims amb 63 peticions**
- Extramurs amb 57 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 18 peticions.
- Russafa (l'Eixample) amb 20 peticions.
- Arancapins (Extramurs) amb 18 peticions.
- Sant Pau (Campanar) amb 8 peticions
- Morvedre (Saïdia) amb 18 peticions.
- Mestalla (Pla del Reial) amb 17 peticions.
- Nou Mols (l'Olivereta) amb 15 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 24 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 17 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 23 peticions.
- Beteró (Poblats Marítims) amb 22 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 75 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 13 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 12 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 9 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 49 peticions.
- Massarrojos (Pobles del Nord) amb 3 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 4 peticions.
- Pinedo (Pobles del Sud) amb 4 peticions.

#### **TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.**

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

Gener .....	1.045
Febrer .....	1.079
Març .....	1.080
Abril .....	893
Maig .....	1.227
Juny .....	1.177
Juliol .....	1.182
Agost .....	942
Setembre .....	1.199
Octubre .....	1.380
Novembre .....	898
Desembre:.....	859



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

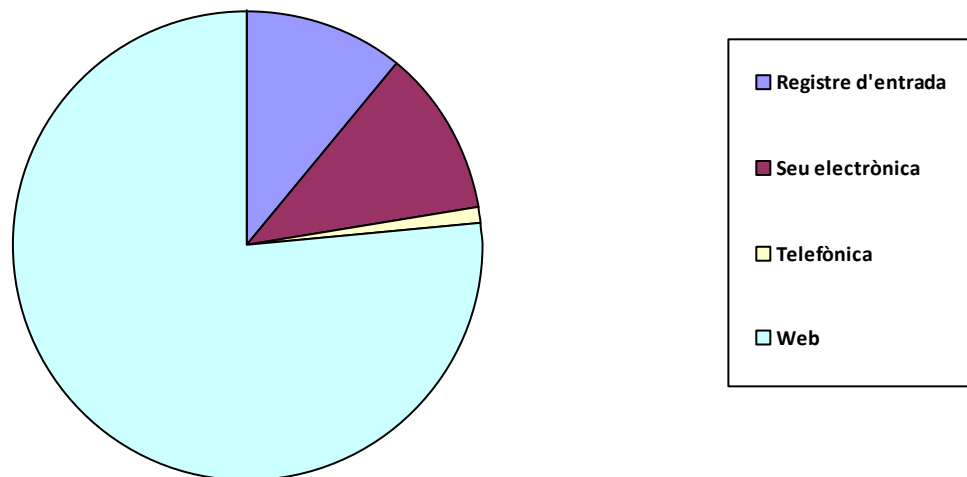
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	125	76	64,47%
Suggeriment	654	754	-13,26%
Síndic	46	43	6,98%
Defensor	7	4	75,00%
Altres	5	3	66,67%
<b>Total:</b>	<b>837</b>	<b>880</b>	<b>-4,89%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	92	78	17,95%
Seu electrònica	97	55	76,36%
Telefònica	8	18	-55,56%
Web	640	729	-12,21%
<b>Total:</b>	<b>837</b>	<b>880</b>	<b>-4,89%</b>

### **Distribució per canal d'entrada**





### 3. Peticions del període per mesos

Gener .....	451
Desembre .....	386

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

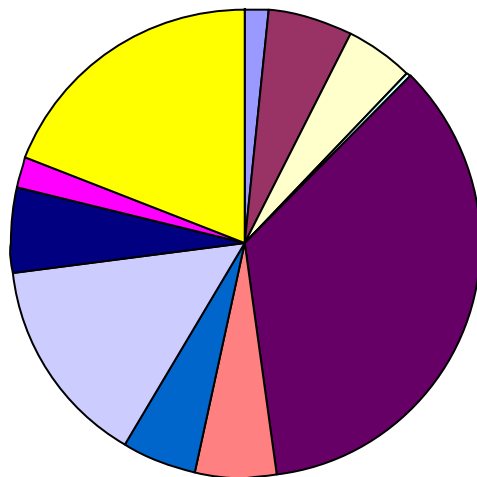
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Gener .....	350	313	37	16 (43,2%)
Desembre .....	335	296	38	22 (57,9%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	11	7	4	3 (75,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS .....	41	28	13	7 (53,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE .....	32	27	5	2 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS .....	2	2	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE .....	242	228	14	5 (35,7%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS .....	38	31	7	2 (28,6%)
GESTIÓ DE RECURSOS .....	34	29	5	3 (60,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC .....	98	84	13	7 (53,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS .....	42	40	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA .....	13	12	1	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	132	121	11	8 (72,7%)
Total d'Enviaments	685	609	75	38 (50,7%)

## 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 ENE
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 .....	1	1	0	0 (-)
HISENDA .....	9	5	4	3 (75,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)



**BENESTAR I DRETS SOCIALS**

JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	5	3	2	1 (50,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	35	24	11	6 (54,5%)

**DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE**

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	4	4	0	0 (-)
HABITATGE .....	3	2	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	7	5	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	18	16	2	0 (0,0%)

**DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON**

COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

**ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	14	14	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	172	162	10	2 (20,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	53	49	4	3 (75,0%)
PLATGES .....	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	1	1	0	0 (-)

**EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS**

ACCIÓ CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	13	12	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
ESPORTS .....	6	1	5	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS .....	9	8	1	1 (100,0%)

**GESTIÓ DE RECURSOS**

AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES .....	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	25	23	2	0 (0,0%)

**MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC**

ESPAI PÚBLIC .....	28	17	11	7 (63,6%)
--------------------	----	----	----	-----------



MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	70	67	2	0 (0,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	42	40	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	6	6	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	7	6	1	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL .....	132	121	11	8 (72,7%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
FISCAL INGRESSOS .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	1	0	1	0 (0,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	11	7	4	3 (75,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
JOVENTUT				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	5	3	2	1 (50,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	35	24	11	6 (54,5%)
Subtotal d'Àrea	41	28	13	7 (53,8%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				



OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	4	4	0	0 (-)
<b>HABITATGE</b>				
VIVENDA .....	3	2	1	0 (0,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	7	5	2	2 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	7	6	1	0 (0,0%)
PLANEJAMENT .....	2	2	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....	4	3	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	32	27	5	2 (40,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒ</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
<b>ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	14	14	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE</b>				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	172	162	10	2 (20,0%)
<b>JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C</b>				
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	52	48	4	3 (75,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
<b>PLATGES</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE (PLATG	1	1	0	0 (-)
<b>QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE</b>				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	242	228	14	5 (35,7%)
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				



CULTURA FESTIVA .....	13	12	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	2	0	2	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	4	1	3	0 (0,0%)
<b>PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS</b>				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	2	1	1	1 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	5	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALS .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	31	7	2 (28,6%)
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	1	1	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	5	3	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES</b>				
PERSONAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS TÈCNICS</b>				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	25	23	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	34	29	5	3 (60,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	19	10	9	5 (55,6%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL .....	9	7	2	2 (100,0%)
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	70	67	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	98	84	13	7 (53,8%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	41	39	2	1 (50,0%)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	42	40	2	1 (50,0%)



**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA**

**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ ..... 6 6 0 0 (-)

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA 7 6 1 0 (0,0%)

Subtotal d'Àrea 13 12 1 0 (0,0%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA LOCAL**

POLICIA LOCAL ..... 132 121 11 8 (72,7%)

Subtotal d'Àrea 132 121 11 8 (72,7%)

**Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei**

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
<b>ALCALDIA</b>					
FISCAL INGRESSOS .....	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	0	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES .....	0	0	0	0	1
<b>BENESTAR I DRETS SOCIALS</b>					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE .....	1	0	0	1	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	3	2	1	4	1
<b>DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT</b>					
VIVENDA .....	0	0	0	1	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	1	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	0	1
PROJECTES URBANS .....	0	0	0	0	1
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA</b>					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	2	0	0	6	2
JARDINERIA SOSTENIBLE .....	0	2	1	0	1
<b>EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS</b>					
CULTURA FESTIVA .....	0	1	0	0	0
ESPORTS .....	0	0	0	0	2



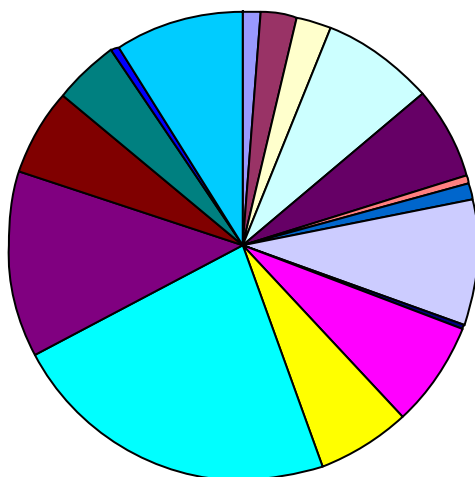
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	0	3
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VAL	1	0	0	0	0
<b>GESTIÓ DE RECURSOS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
PERSONAL .....	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	0	1	1
<b>MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....	5	0	0	1	3
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	0	0	1	1
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS</b>					
EMT-Incidències .....	1	0	0	1	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCR</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	1	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	4	0	4	3	0
Total d'Enviaments	24	7	7	20	17

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 .....	20	20	0,00%
Atenció Personal Municipal .....	18	25	-28,00%
Contaminació acústica .....	66	39	69,23%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	54	72	-25,00%
Distint àmbit competencial .....	4	6	-33,33%
Esdeveniments .....	9	7	28,57%
Organismes autònoms .....	73	59	23,73%
Política lingüística .....	1	4	-75,00%
Senyalització viària .....	61	76	-19,74%
Servicis de jardineria .....	54	63	-14,29%
Servicis de neteja en la via pública .....	190	159	19,50%
Servicis prestats en via pública .....	108	131	-17,56%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	50	69	-27,54%
Tramitació administrativa .....	38	42	-9,52%
Tributació municipal i sancions .....	5	8	-37,50%
Via pública reparació de deficiències .....	74	85	-12,94%

## Distribució temàtica







## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	8
Personal municipal .....	4

### Altres

Altres .....	15
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	5

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	8
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	2
Gestió tributària .....	2
Informació i Registre .....	1

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	16
Aire condicionat particulars .....	1
Botellot .....	1
Casals fallers .....	2
Entre particulars veïnals .....	8
Molèsties servicis de neteja .....	3
Obres privades .....	2
Taules i cadires .....	3
Trànsit de vehicles .....	30

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	1
Biblioteques .....	6
Compliment d'ordenances .....	10
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	25
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	2



Obres no municipals .....	4
Oposicions .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	2
Servicis Socials .....	1
Subvencions o ajudes .....	1
Xec Escolar .....	1

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	4
--	---

**Esdeveniments**

Concerts .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	8

**Organismes autònoms**

EMT-incidències .....	40
Fundació Esportiva Municipal .....	15
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	18

**Política lingüística**

Valencià .....	1
----------------	---

**Senyalització viària**

Bol·lards i portatestos .....	15
Carril bici .....	11
Semàfors .....	5
Senyalització horitzontal .....	16
Senyalització vertical .....	13
Zona blava .....	1

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	33
Poda d'arbres .....	21

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	7
Contenidors canvi ubicació .....	36
Contenidors deficient estat .....	9



Deficient neteja en la via pública .....	55
Excrements animals domèstics .....	17
Reciclatge de residus .....	17
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	8
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	32
Vehícles abandonats .....	9

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	2
Gorretes .....	5
Indigents .....	5
Major actuació per part de Policia Local .....	76
Mesures contra excrements animals domèstics .....	11
Plagues .....	7
Platges incidències .....	1
Valenbisi .....	1

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

Aparcaments - Demanda .....	9
Demanda de parcs i jardins .....	3
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Pàgina web .....	2
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	7
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	22
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

**Tramitació administrativa**

Tardança en actuació municipal .....	17
Tardança en resolució d'expedients .....	21

**Tributació municipal i sancions**

Multes .....	1
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	1



Tributs IVTM .....	2
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	11
Clot en calçada .....	28
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	12
Enllumenat .....	19
Supressió de barreres arquitectòniques .....	4



## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	29	42	-30,95%
02. L'Eixample .....	33	100	-67,00%
03. Extramurs .....	57	42	35,71%
04. Campanar .....	16	53	-69,81%
05. La Saïdia .....	44	54	-18,52%
06. El Pla del Real .....	30	25	20,00%
07. L'Olivereta .....	22	53	-58,49%
08. Patraix .....	42	39	7,69%
09. Jesús .....	51	35	45,71%
10. Quatre Carreres .....	53	61	-13,11%
11. Pobles Marítims .....	63	45	40,00%
12. Camins al Grau .....	130	37	251,35%
13. Algirós .....	29	31	-6,45%
14. Benimaclet .....	18	18	0,00%
15. Rascanya .....	22	46	-52,17%
16. Benicalap .....	56	33	69,70%
17. Pobles del Nord .....	5	7	-28,57%
18. Pobles de l'Oest .....	6	3	100,00%
19. Pobles del Sud .....	11	5	120,00%
20. Fora de València .....	1	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals .....	59	85	-30,59%
No hi consta districte .....	60	66	-9,09%

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.2. La Xerea .....	1
1.3. El Carme .....	4



1.4. El Pilar .....	3
1.5. El Mercat .....	3
1.6. Sant Francesc .....	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	20
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	14
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	14
3.4. Arrancapins .....	18
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	7
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	8
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	8
5.2. Morvedre .....	18
5.3. Trinitat .....	7
5.4. Tormos .....	4
5.5. Sant Antoni .....	7
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	5
6.2. Mestalla .....	17
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	15
7.2. Soternes .....	1
7.3. Tres Forques .....	4



7.5. La Llum .....	2
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	24
8.2. Sant Isidre .....	1
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	10
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	14
9.3. La Creu Coberta .....	4
9.4. Sant Marcel·lí .....	14
9.5. Camí Real .....	2
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	8
10.2. En Corts .....	10
10.3. Malilla .....	23
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	3
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	4
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	20
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	11
11.3. La Malva-rosa .....	8
11.4. Beteró .....	22
11.5. Natzaret .....	2
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	28
12.2. Albors .....	6
12.3. La Creu del Grau .....	75
12.4. Camí Fondo .....	8



12.5. Penya-roja .....	13
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	10
13.2. Ciutat Jardí .....	13
13.3. L'Amistat .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	1
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	12
14.2. Camí de Vera .....	6
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	7
15.2. Torrefiel .....	9
15.3. Sant Llorenç .....	6
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	49
16.2. Ciutat Fallera .....	7
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	2
17.6. Massarrojos .....	3
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	4
18.2. Beniferri .....	2
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.3. Pinedo .....	4
19.4. El Saler .....	3
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	2
19.7. La Torre .....	1
<b>20. Fora de València</b>	
No hi consta barri .....	1





En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 59

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 60