



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'ABRIL DE 2019 AL 15 DE MAIG 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:

- 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 d'abril de 2019 al 15 de maig**, s'han rebut un total de **872 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/03/19 al 15/04/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	74	92
SUGGERIMENTS	879	722
QUEIXES SÍNDIC	62	50
QUEIXES DEFENSOR	5	3
ALTRES	7	5

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/04/2018 a 15/05/2018.

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:

- 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: **16/02/19 al 15/03/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	114	88
Seu electrònica	43	65
Telefònica	21	25
Web	849	694

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: 16/03/2018 a 15/04/2018

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 d'abril de 2019 i la primera del mes de maig 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 Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de 203 trasllats, i dins de l'àrea, la Delegació de gestió de residus Sòlids ha rebut 91 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 99 trasllats.

Li segueix en importància numèrica **l'Àrea de Mobilitat Sostenible** ha rebut 134 trasllats, dins d'esta àrea la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 98 trasllats.

Així mateix, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb 131 trasllats, dins d'esta àrea la Delegació de Policia Local que ha rebut 130 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, amb 19 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 15 peticions.

L'Àrea de Protecció Ciutadana amb amb 12 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Policia amb el mateix nombre de peticions

L'Àrea de Desenrotllament Humà té 7 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Servicis Socials amb 4 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:

- Gabinet de Normalització Lingüística.**
- Gestió d'Emissions i Recaptació.**
- **Sanidad.**
- Disciplina Urbanística.**
- **Planejament.**
- **Deportes.**
- Central del Procediment Sancionador.**
- Conservació d'Àrees naturals i Devesa Albufera.**
- Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.**
- Junta Central Fallera**



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

- Gabinet de Normalització Lingüística.
- Gestió d'Emissions i Recaptació.
- Sanidad.
- Deportes.
- Central del Procediment Sancionador.
- Conservació d'Àrees naturals i Devesa Albufera.
- Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.
- Junta Central Fallera.

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

- Gabinet de Comunicacions.
- Projectes Urbans.
- Jardineria .
- Ocupació del Domini Públic Municipal.
- 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 seu 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 la via pública (127).
- Servicis de neteja en via pública (90).
- Servici de Jardineria (90).
- Contaminació Acústica (89).

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 124 peticions.
- Extramurs amb 63 peticions.
- La Saïdia (50) .
- Patraix (50).

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:

- El Carmen y el Mercat (Ciutat Vella) amb 11 peticions cadascuna
- Russafa (L'Eixample) amb 25 peticions.
- La Roqueta (Extramurs) amb 35 peticions.
- Les Tendetes (Campanar) amb 14 peticions.
- Trinitat (La Saïdia) amb 19 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 18 peticions .
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 19 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 25 peticions.
- Sant Marcel.li (Jesús) amb 13 peticions.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 13 peticions.
- El Grau (Poblats Marítims) amb 14 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 93 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 22 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 13 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 19 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 19 peticions.
- Poble Nou (Pobles del Nord) amb 1 petició.
- Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 22 peticions.
- La Torre (Poblats del Sud) amb 9 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

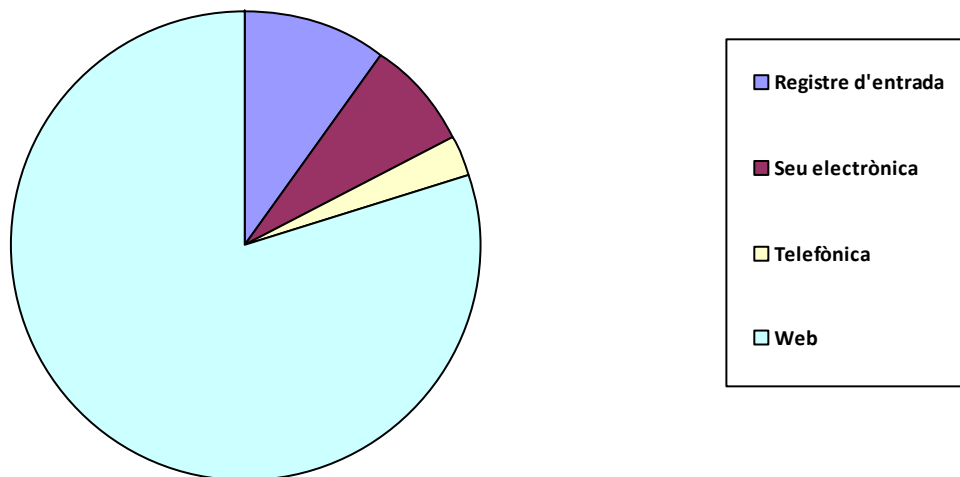
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	92	93	-1,08%
Suggeriment	722	764	-5,50%
Síndic	50	42	19,05%
Defensor	3	4	-25,00%
Altres	5	7	-28,57%
Total:	872	910	-4,18%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	88	104	-15,38%
Seu electrònica	65	52	25,00%
Telefònica	25	27	-7,41%
Web	694	727	-4,54%
Total:	872	910	-4,18%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Abril	365
Maig	507

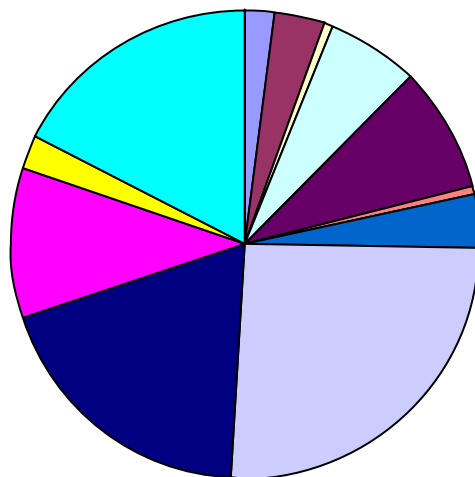
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Abril	340	312	28	21 (75,0%)
Maig	471	431	39	16 (41,0%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	17	14	3	2 (66,7%)
CULTURA	27	19	8	6 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	6	6	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	52	44	7	5 (71,4%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	69	64	5	3 (60,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	5	4	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR	30	26	4	3 (75,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	207	203	4	3 (75,0%)
MOBILITAT	153	134	19	3 (15,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	84	80	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA	143	131	12	9 (75,0%)
Total d'Enviaments	811	743	67	37 (55,2%)

Distribució per Àrees



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

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	3	2	1	1 (100,0%)
HISENDA	12	11	1	1 (100,0%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	2	1	1	0 (0,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	14	9	5	4 (80,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	7	4	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ	6	6	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT	26	22	3	3 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	26	22	4	2 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	45	45	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	16	11	5	3 (60,0%)
VIVENDA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	1	0	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	8	7	1	1 (100,0%)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS	19	16	3	2 (66,7%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	12	12	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	91	90	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS	99	98	1	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL	2	2	0	0 (-)



MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	55	40	15	3 (20,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	98	94	4	0 (0,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	84	80	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	5	5	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
BOMBERS	1	1	0	0 (-)
POLICIA	142	130	12	9 (75,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	2	1	1	1 (100,0%)
GABINET SECRETARIA GENERAL I DEL PLE	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	4	4	0	0 (-)
TRESORERIA	4	4	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	17	14	3	2 (66,7%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	14	9	5	4 (80,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				



PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	2	3	2 (66,7%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	27	19	8	6 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT				
SANITAT	26	22	3	3 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	26	22	4	2 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	52	44	7	5 (71,4%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	45	45	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	5	3	2	1 (50,0%)
PLANEJAMENT	3	2	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	0	1	0 (0,0%)
VIVENDA				
VIVENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	69	64	5	3 (60,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)



ESPORTS				
ESPORTS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	5	4	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	6	5	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
PERSONAL				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	19	16	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	30	26	4	3 (75,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	12	12	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	91	90	1	1 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	99	98	1	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	207	203	4	3 (75,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	29	18	11	3 (27,3%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	26	22	4	0 (0,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	98	94	4	0 (0,0%)



	Subtotal d'Àrea	153	134	19	3 (15,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS					
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA					
EMT-Incidències	60	57	3	1 (33,3%)	
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	7	7	0	0 (-)	
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	1 (100,0%)	
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)	
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	15	15	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	84	80	4	2 (50,0%)
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	5	5	0	0 (-)	
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD					
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal d'Àrea	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA					
BOMBERS					
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG	1	1	0	0 (-)	
POLICIA					
POLICIA LOCAL	142	130	12	9 (75,0%)	
	Subtotal d'Àrea	143	131	12	9 (75,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LIN	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
GABINET DE COMUNICACIONS	0	0	0	1	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	3	0	1	0	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	0	0	1	0



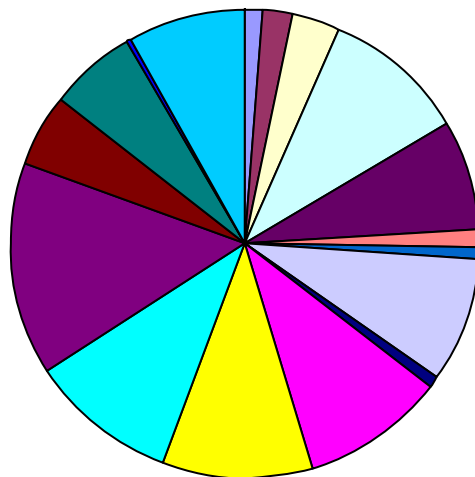
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	2	0	1	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	0	0	2	0
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICI	1	0	0	0	1
PLANEJAMENT	0	1	0	0	0
PROJECTES URBANS	0	0	0	1	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
ESPORTS	1	0	0	0	0
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	1	1	1	0
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
DEVESA-ALBUFERA	2	0	0	0	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	1	0	0	0	0
JARDINERIA	0	0	0	1	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	1	1	1	6	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	0	0	0	2	2
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	0	1	3
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMT-Incidències	1	0	0	0	2
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	5	3	1	3	0
Total d'Enviaments	25	7	5	19	11

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

8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	13	19	-31,58%
Altres	17	29	-41,38%
Atenció Personal Municipal	27	41	-34,15%
Contaminació acústica	89	49	81,63%
Discrepàncies amb actuacions municipals	63	62	1,61%
Distint àmbit competencial	11	15	-26,67%
Esdeveniments	6	8	-25,00%
Organismes autònoms	75	41	82,93%
Política lingüística	7	0	#jDiv/0!
Senyalització viària	85	71	19,72%
Servicis de jardineria	90	92	-2,17%
Servicis de neteja en la via pública	90	135	-33,33%
Servicis prestats en via pública	127	136	-6,62%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	44	87	-49,43%
Tramitació administrativa	53	33	60,61%
Tributació municipal i sancions	3	8	-62,50%
Via pública reparació de deficiències	69	83	-16,87%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	7
Personal municipal	6

Altres

Altres	13
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	6
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	6
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	2
Gestió tributària	4
Informació i Registre	6
Museus	1
Padró	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	21
Botellot	6
Casals fallers	2
Entre particulars veïnals	4
Esdeveniments públics	3
Molèsties servicis de neteja	2
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	48

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	4
Compliment d'ordenances	12
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	29



Disconformitat amb projectes urbanístics	12
Obres no municipals	1
Ocupació - demandes	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	1
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	9
Civil o penal	2

Esdeveniments

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

Organismes autònoms

EMT-incidències	54
Fundació Esportiva Municipal	5
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	15

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	5

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	13
Carril bici	10
Semàfors	13
Senyalització horitzontal	25
Senyalització vertical	24

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	67
Poda d'arbres	23

Servicis de neteja en la via pública



Arreplegada d'objectes en la via pública	3
Contenidors canvi ubicació	4
Contenidors deficient estat	2
Deficient neteja en la via pública	39
Excrements animals domèstics	5
Reciclatge de residus	11
Solars i edificis en deficient estat de neteja	8
Suggeriments per a la neteja en la via pública	16
Vehicles abandonats	2

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	9
Gorretes	5
Indigents	6
Major actuació per part de Policia Local	84
Mesures contra excrements animals domèstics	7
Plagues	16

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	10
Ciclistes molèsties	1
Demanda de parcs i jardins	6
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	3
Suggeriments indeterminats	4
Suggeriments per a la millora de la circulació	6
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	11
Suggeriments sobre denominació de carrers	1

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	34
Tardança en resolució d'expedients	19

Tributació municipal i sancions



Tributs IBI 3

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 12

Clot en calçada 33

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 3

Enllumenat 15

Fonts ornamentals 1

Supressió de barreres arquitectòniques 5



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	37	39	-5,13%
02. L'Eixample	45	53	-15,09%
03. Extramurs	63	56	12,50%
04. Campanar	38	38	0,00%
05. La Saïdia	52	42	23,81%
06. El Pla del Real	33	37	-10,81%
07. L'Olivereta	34	27	25,93%
08. Patraix	50	54	-7,41%
09. Jesús	36	35	2,86%
10. Quatre Carreres	40	76	-47,37%
11. Poblats Marítims	38	72	-47,22%
12. Camins al Grau	124	51	143,14%
13. Algirós	33	26	26,92%
14. Benimaclet	13	13	0,00%
15. Rascanya	31	67	-53,73%
16. Benicalap	22	24	-8,33%
17. Pobles del Nord	1	2	-50,00%
18. Pobles de l'Oest	24	16	50,00%
19. Pobles del Sud	17	7	142,86%
En Dependències Municipals	90	77	16,88%
No hi consta districte	51	98	-47,96%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	1
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	11



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	5
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	25
2.2. El Pla del Remei	16
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	18
3.2. La Roqueta	22
3.3. La Petxina	4
3.4. Arrancapins	19
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	14
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	19
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	6
6.2. Mestalla	18
6.4. Ciutat Universitària	9
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	5



7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	25
8.2. Sant Isidre	12
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	11
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	5
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	13
10.2. En Corts	6
10.3. Malilla	10
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	9
11.3. La Malva-rosa	2
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	13
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	93
12.4. Camí Fondo	6



12.5. Penya-roja	9
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	22
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	13
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	19
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	22
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	1
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	9
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	90
No hi consta districte	



No hi consta barri 51



Peticions per mesos

Gener	1.041
Febrer	1.078
Març	1.079
Abril	892