



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**  
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE SETEMBRE DE 2018 AL 15 D'OCTUBRE DE 2018**



**OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES**



## CONTINGUT DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS:

### 1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels tipus següents:

- Queixa o reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

#### OBSERVACIONS:

En el període **16 de setembre de 2018 al 15 d'octubre de 2018**, s'han rebut un total de **1.026 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/08/18 al 15/09/18**.

| Tipus            | Període anterior | Període de l'informe |
|------------------|------------------|----------------------|
| RECLAMACIÓ       | 93               | 126                  |
| SUGGERIMENTS     | 892              | 1.134                |
| QUEIXES SÍNDIC   | 37               | 48                   |
| QUEIXES DEFENSOR | 2                | 3                    |
| ALTRES           | 2                | 5                    |

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/09/2017 a 15/10/2017.

La taula arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes.

### 2. TAULA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA

Hi ha quatre possibles de canals d'entrada dels escrits:

- Registre d'entrada: per este pot entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior.
- Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions de la taula 1.
- Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les



reclamacions es dirigix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/08/18 al 15/09/18.**

| Tipus            | Període anterior | Període de l'informe |
|------------------|------------------|----------------------|
| Registre entrada | 86               | 140                  |
| Seu electrònica  | 51               | 46                   |
| Telefònica       | 35               | 55                   |
| Web              | 854              | 1.075                |

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: 16/09/2017 a 15/10/2017

La taula arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes.

### **3. TAULA DE PETICIONS GLOBALS PER MESOS.**

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de setembre de 2018 i la primera del mes d'octubre de 2018 als quals es refereix l'informe.

### **4. TAULA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.**

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

- Del total d'enviaments realitzats.
- Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servici duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- Dels informes sol·licitats.
- Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en nombre com en percentatge.

### **5. TAULA D'ENVIAMENTS A SERVICIS I CONTESTACIONS PER ÀREA.**

### **6. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.**

- **Àrees i Delegacions amb 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 **282 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 144 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 117 trasllats.

Li segueix en importància numèrica **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb **189** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local ha rebut 188 trasllats; així mateix, **l'Àrea de Mobilitat Sostenible** ha rebut **144** trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 116 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 Protecció Ciutadana** amb **12** sol·licituds d'informe, dins d'esta àrea destaca la Delegació de Policia Local amb el mateix nombre de peticions d'informe.

Li segueix en importància **l'Àrea de Mobilitat Sostenible** amb **9** sol·licituds d'informe i dins d'esta àrea, la Delegació d'Infraestructura del Transport Públic i la Delegació d'Espai Públic amb 5 i 4 sol·licituds d'informe respectivament.

**L'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic** amb **8** peticions d'informe i dins d'esta àrea la Delegació de Parcs i Jardins i la Delegació de Gestió de Residus Sòlids amb 5 i 2 sol·licituds d'informe respectivament.

## **7. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.**

Els Servicis que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades són:

- **Coordinació Jurídica i Processos Electorals**
- **Gestió Tributària Específica-Cadastral**
- **Gestió Tributaria Integral**
- **Tresoreria**
- **Patrimoni Històric i Artístic**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Personal**
- **Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics**
- **Qualitat i Anàlisis Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**
- **O.A.M. Parcs i Jardins**

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

- **Coordinació Jurídica i Processos Electorals**
- **Gestió Tributària Específica-Cadastral**
- **Gestió Tributaria Integral**



- Tresoreria
- Patrimoni Històric i Artístic
- Central del Procediment Sancionador
- Personal
- Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics
- Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges
- O.A.M. Parcs i Jardins

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

- Inspecció Tributs i Rentes
- Sanitat
- Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació
- Activitats
- Fundació Esportiva Municipal
- 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:

- **Discrepàncies amb actuacions municipals (244)**
- **Servicis prestats en la via pública (232)**
- **Servicis de neteja en via pública (187)**
- **Servicis de Jardineria (123)**

## **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:

- Ciutat Vella amb 165 peticions
- Extramurs amb 108 peticions
- Quatre Carreres amb 94 peticions
- Camins al Grau amb 77 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 107 peticions
- Russafa (L'Eixample) amb 32 peticions
- Arrancapins (Extramurs) amb 49 peticions
- Campanar (Campanar) amb 14 peticions
- Trinitat (La Saldia) amb 29 peticions
- Mestalla (Pla del Real) amb 24 peticions
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 26 peticions
- Patraix (Patraix) amb 27 peticions
- L'Hort de Senabre (Jesús) amb 17 peticions
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 36 peticions
- El Cabanyal - Canyamelar (Poblats Marítims) amb 29 peticions
- Aiora (Camins al Grau) amb 25 peticions
- Amistat (Algirós) amb 12 peticions
- Benimaclet (Benimaclet) amb 12 peticions
- Torrefiel (Rascanya) amb 28 peticions
- Benicalap (Benicalap) amb 24 peticions
- Massarrojos (Poblats del Nord) amb 4 peticions
- Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 13 peticions
- El Saler (Poblats del Sud) amb 19 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

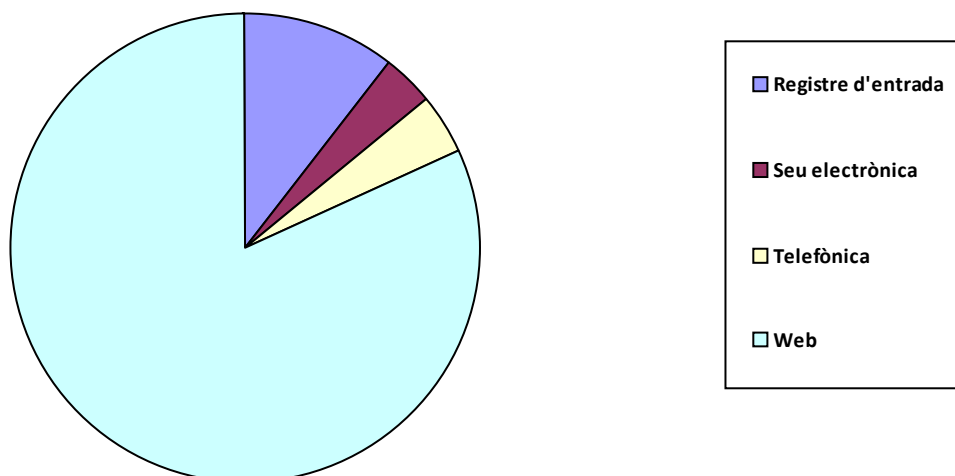
### 1. Peticions segons tipus

|               | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Queixa        | 126           | 66                                    | 90,91%              |
| Suggeriment   | 1.134         | 604                                   | 87,75%              |
| Síndic        | 48            | 53                                    | -9,43%              |
| Defensor      | 3             | 3                                     | 0,00%               |
| Altres        | 5             | 2                                     | 150,00%             |
| <b>Total:</b> | <b>1.316</b>  | <b>728</b>                            | <b>80,8%</b>        |

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

|                    | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Registre d'entrada | 140           | 85                                    | 64,71%              |
| Seu electrònica    | 46            | 46                                    | 0,00%               |
| Telefònica         | 55            | 36                                    | 52,78%              |
| Web                | 1.075         | 561                                   | 91,62%              |
| <b>Total:</b>      | <b>1.316</b>  | <b>728</b>                            | <b>80,8%</b>        |

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

|                |     |
|----------------|-----|
| Setembre ..... | 779 |
| Octubre .....  | 537 |

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

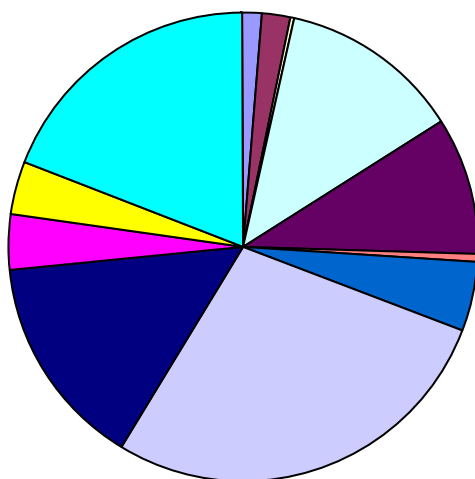
|                | Total | Traslats | Informes | Contest.   |
|----------------|-------|----------|----------|------------|
| Setembre ..... | 522   | 493      | 29       | 15 (51,7%) |
| Octubre .....  | 520   | 493      | 27       | 9 (33,3%)  |



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

|   | Total        | Traslats   | Informes  | Contest.          |
|---|--------------|------------|-----------|-------------------|
| ALCALDIA .....                                    | 14           | 8          | 6         | 5 (83,3%)         |
| CULTURA .....                                     | 22           | 21         | 1         | 1 (100,0%)        |
| DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....         | 1            | 1          | 0         | 0 (-)             |
| DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....                        | 132          | 127        | 5         | 2 (40,0%)         |
| DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....              | 97           | 91         | 6         | 1 (16,7%)         |
| EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....                | 7            | 7          | 0         | 0 (-)             |
| GOVERN INTERIOR .....                             | 47           | 44         | 3         | 3 (100,0%)        |
| MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....               | 290          | 282        | 8         | 4 (50,0%)         |
| MOBILITAT .....                                   | 153          | 144        | 9         | 3 (33,3%)         |
| ORGANISMES AUTÒNOMS .....                         | 41           | 39         | 2         | 1 (50,0%)         |
| PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA ..... | 37           | 33         | 4         | 0 (0,0%)          |
| PROTECCIÓ CIUTADANA .....                         | 201          | 189        | 12        | 4 (33,3%)         |
| <b>Total d'Enviaments</b>                         | <b>1.042</b> | <b>986</b> | <b>56</b> | <b>24 (42,9%)</b> |

## Distribució per Àrees



## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

|                | Total | Traslats | Informes | Contest.   |
|----------------|-------|----------|----------|------------|
| ALCALDIA       |       |          |          |            |
| ALCALDIA ..... | 5     | 3        | 2        | 2 (100,0%) |
| HISENDA .....  | 9     | 5        | 4        | 3 (75,0%)  |



**CULTURA**

|   |    |    |   |            |
|---|----|----|---|------------|
| ACCIÓ CULTURAL .....                    | 5  | 5  | 0 | 0 (-)      |
| CULTURA FESTIVA .....                   | 10 | 10 | 0 | 0 (-)      |
| PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS | 7  | 6  | 1 | 1 (100,0%) |

**DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE**

|              |   |   |   |       |
|--------------|---|---|---|-------|
| COMERÇ ..... | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
|--------------|---|---|---|-------|

**DESENVOLUPAMENT HUMÀ**

|   |    |    |   |           |
|---|----|----|---|-----------|
| COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRANT | 36 | 36 | 0 | 0 (-)     |
| SANITAT I SALUT .....                   | 67 | 66 | 1 | 0 (0,0%)  |
| SERVICIS SOCIALS .....                  | 29 | 25 | 4 | 2 (50,0%) |

**DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA**

|  |    |    |   |           |
|--|----|----|---|-----------|
| GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA ..... | 8  | 8  | 0 | 0 (-)     |
| MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....   | 63 | 63 | 0 | 0 (-)     |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....     | 25 | 19 | 6 | 1 (16,7%) |
| VIVENDA .....                          | 1  | 1  | 0 | 0 (-)     |

**EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS**

|                |   |   |   |       |
|----------------|---|---|---|-------|
| EDUCACIÓ ..... | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| JOVENTUT ..... | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |

**GOVERN INTERIOR**

|                                 |    |    |   |            |
|---------------------------------|----|----|---|------------|
| ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA ..... | 6  | 6  | 0 | 0 (-)      |
| CONTROL ADMINISTRATIU .....     | 4  | 3  | 1 | 1 (100,0%) |
| PERSONAL .....                  | 3  | 2  | 1 | 1 (100,0%) |
| SERVICIS CENTRALS .....         | 34 | 33 | 1 | 1 (100,0%) |

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

|                                 |     |     |   |            |
|---------------------------------|-----|-----|---|------------|
| CEMENTERIS .....                | 1   | 1   | 0 | 0 (-)      |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA ..... | 17  | 17  | 0 | 0 (-)      |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....  | 146 | 144 | 2 | 1 (50,0%)  |
| PARCS I JARDINS .....           | 122 | 117 | 5 | 2 (40,0%)  |
| QUALITAT AMBIENTAL .....        | 4   | 3   | 1 | 1 (100,0%) |

**MOBILITAT**

|                    |    |    |   |           |
|--------------------|----|----|---|-----------|
| ESPAI PÚBLIC ..... | 32 | 28 | 4 | 1 (25,0%) |
|--------------------|----|----|---|-----------|



|  |     |     |    |           |
|--|-----|-----|----|-----------|
| INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...          | 121 | 116 | 5  | 2 (40,0%) |
| <b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>                         |     |     |    |           |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....                    | 41  | 39  | 2  | 1 (50,0%) |
| <b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b> |     |     |    |           |
| INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....        | 22  | 22  | 0  | 0 (-)     |
| PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....        | 15  | 11  | 4  | 0 (0,0%)  |
| <b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>                         |     |     |    |           |
| BOMBERS .....                                      | 1   | 1   | 0  | 0 (-)     |
| POLICIA .....                                      | 200 | 188 | 12 | 4 (33,3%) |

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

|  | Total | Trasllats | Informes | Contest.   |
|--|-------|-----------|----------|------------|
| <b>ALCALDIA</b>                                |       |           |          |            |
| <b>ALCALDIA</b>                                |       |           |          |            |
| COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA      | 4     | 2         | 2        | 2 (100,0%) |
| PROTOCOL .....                                 | 1     | 1         | 0        | 0 (-)      |
| <b>HISENDA</b>                                 |       |           |          |            |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....   | 4     | 3         | 1        | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....               | 2     | 1         | 1        | 1 (100,0%) |
| INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES .....               | 1     | 0         | 1        | 0 (0,0%)   |
| TRESORERIA .....                               | 2     | 1         | 1        | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea                                | 14    | 8         | 6        | 5 (83,3%)  |
| <b>CULTURA</b>                                 |       |           |          |            |
| <b>ACCIÓ CULTURAL</b>                          |       |           |          |            |
| ACCIÓ CULTURAL .....                           | 5     | 5         | 0        | 0 (-)      |
| <b>CULTURA FESTIVA</b>                         |       |           |          |            |
| CULTURA FESTIVA .....                          | 10    | 10        | 0        | 0 (-)      |
| <b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b> |       |           |          |            |
| PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS .....          | 1     | 1         | 0        | 0 (-)      |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....            | 3     | 2         | 1        | 1 (100,0%) |
| RECURSOS CULTURALS .....                       | 3     | 3         | 0        | 0 (-)      |
| Subtotal d'Àrea                                | 22    | 21        | 1        | 1 (100,0%) |
| <b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>     |       |           |          |            |



|   |     |     |   |           |
|---|-----|-----|---|-----------|
| <b>COMERÇ</b>                                   |     |     |   |           |
| COMERÇ I ABASTIMENT .....                       | 1   | 1   | 0 | 0 (-)     |
| Subtotal d'Àrea                                 | 1   | 1   | 0 | 0 (-)     |
| <b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>                     |     |     |   |           |
| <b>COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRANTS</b> |     |     |   |           |
| OFICINA COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MI      | 36  | 36  | 0 | 0 (-)     |
| <b>SANITAT I SALUT</b>                          |     |     |   |           |
| SANITAT .....                                   | 67  | 66  | 1 | 0 (0,0%)  |
| <b>SERVICIS SOCIALS</b>                         |     |     |   |           |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....              | 29  | 25  | 4 | 2 (50,0%) |
| Subtotal d'Àrea                                 | 132 | 127 | 5 | 2 (40,0%) |
| <b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>           |     |     |   |           |
| <b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>         |     |     |   |           |
| OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....                   | 8   | 8   | 0 | 0 (-)     |
| <b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>           |     |     |   |           |
| COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN      | 63  | 63  | 0 | 0 (-)     |
| <b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>             |     |     |   |           |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA .....                    | 10  | 8   | 2 | 1 (50,0%) |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....                 | 1   | 1   | 0 | 0 (-)     |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ     | 13  | 9   | 4 | 0 (0,0%)  |
| PROJECTES URBANS .....                          | 1   | 1   | 0 | 0 (-)     |
| <b>VIVENDA</b>                                  |     |     |   |           |
| VIVENDA .....                                   | 1   | 1   | 0 | 0 (-)     |
| Subtotal d'Àrea                                 | 97  | 91  | 6 | 1 (16,7%) |
| <b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>             |     |     |   |           |
| <b>EDUCACIÓ</b>                                 |     |     |   |           |
| EDUCACIÓ .....                                  | 5   | 5   | 0 | 0 (-)     |
| <b>JOVENTUT</b>                                 |     |     |   |           |
| JOVENTUT .....                                  | 2   | 2   | 0 | 0 (-)     |
| Subtotal d'Àrea                                 | 7   | 7   | 0 | 0 (-)     |
| <b>GOVERN INTERIOR</b>                          |     |     |   |           |
| <b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>                |     |     |   |           |
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA      | 6   | 6   | 0 | 0 (-)     |
| <b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>                    |     |     |   |           |



|  |     |     |   |            |
|--|-----|-----|---|------------|
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....          | 4   | 3   | 1 | 1 (100,0%) |
| <b>PERSONAL</b>                                    |     |     |   |            |
| PERSONAL .....                                     | 3   | 2   | 1 | 1 (100,0%) |
| <b>SERVICIS CENTRALS</b>                           |     |     |   |            |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....                    | 34  | 33  | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea                                    | 47  | 44  | 3 | 3 (100,0%) |
| <b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>               |     |     |   |            |
| <b>CEMENTERIS</b>                                  |     |     |   |            |
| CEMENTERIS .....                                   | 1   | 1   | 0 | 0 (-)      |
| <b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>                   |     |     |   |            |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....                    | 17  | 17  | 0 | 0 (-)      |
| <b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>                    |     |     |   |            |
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....      | 146 | 144 | 2 | 1 (50,0%)  |
| <b>PARCS I JARDINS</b>                             |     |     |   |            |
| JARDINERIA .....                                   | 122 | 117 | 5 | 2 (40,0%)  |
| <b>QUALITAT AMBIENTAL</b>                          |     |     |   |            |
| QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC       | 4   | 3   | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea                                    | 290 | 282 | 8 | 4 (50,0%)  |
| <b>MOBILITAT</b>                                   |     |     |   |            |
| <b>ESPAI PÚBLIC</b>                                |     |     |   |            |
| ACTIVITATS .....                                   | 20  | 18  | 2 | 0 (0,0%)   |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....                   | 12  | 10  | 2 | 1 (50,0%)  |
| <b>INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>        |     |     |   |            |
| MOBILITAT SOSTENIBLE .....                         | 121 | 116 | 5 | 2 (40,0%)  |
| Subtotal d'Àrea                                    | 153 | 144 | 9 | 3 (33,3%)  |
| <b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>                         |     |     |   |            |
| <b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>                   |     |     |   |            |
| EMT-Incidències .....                              | 14  | 14  | 0 | 0 (-)      |
| FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....                 | 11  | 10  | 1 | 0 (0,0%)   |
| MARINA REIAL .....                                 | 4   | 4   | 0 | 0 (-)      |
| ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR         | 11  | 10  | 1 | 1 (100,0%) |
| UNIVERSITAT POPULAR .....                          | 1   | 1   | 0 | 0 (-)      |
| Subtotal d'Àrea                                    | 41  | 39  | 2 | 1 (50,0%)  |
| <b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b> |     |     |   |            |



|  |     |     |    |           |
|--|-----|-----|----|-----------|
| <b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b> |     |     |    |           |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....              | 22  | 22  | 0  | 0 (-)     |
| <b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b> |     |     |    |           |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA   | 15  | 11  | 4  | 0 (0,0%)  |
| Subtotal d'Àrea                              | 37  | 33  | 4  | 0 (0,0%)  |
| <b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>                   |     |     |    |           |
| <b>BOMBERS</b>                               |     |     |    |           |
| BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG    | 1   | 1   | 0  | 0 (-)     |
| <b>POLICIA</b>                               |     |     |    |           |
| POLICIA LOCAL .....                          | 200 | 188 | 12 | 4 (33,3%) |
| Subtotal d'Àrea                              | 201 | 189 | 12 | 4 (33,3%) |

### 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 |
| <b>ALCALDIA</b>                         |                   |                 |          |                      |                 |
| COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT  | 2                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL  | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....        | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES .....        | 0                 | 0               | 0        | 0                    | 1               |
| TRESORERIA .....                        | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| <b>CULTURA</b>                          |                   |                 |          |                      |                 |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....     | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| <b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>             |                   |                 |          |                      |                 |
| SANITAT .....                           | 0                 | 0               | 0        | 1                    | 0               |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....      | 2                 | 0               | 0        | 2                    | 0               |
| <b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>   |                   |                 |          |                      |                 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA .....            | 1                 | 0               | 0        | 1                    | 0               |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC | 0                 | 0               | 0        | 2                    | 2               |
| <b>GOVERN INTERIOR</b>                  |                   |                 |          |                      |                 |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR     | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| PERSONAL .....                          | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....         | 1                 | 0               | 0        | 0                    | 0               |

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| JARDINERIA .....                        | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**MOBILITAT**

|                                  |   |   |   |   |   |
|----------------------------------|---|---|---|---|---|
| ACTIVITATS .....                 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC ..... | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MOBILITAT SOSTENIBLE .....       | 2 | 0 | 0 | 3 | 0 |

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

|                                      |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....   | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 |
|---|---|---|---|---|---|

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

|                     |   |   |   |   |   |
|---------------------|---|---|---|---|---|
| POLICIA LOCAL ..... | 3 | 1 | 0 | 7 | 1 |
|---------------------|---|---|---|---|---|

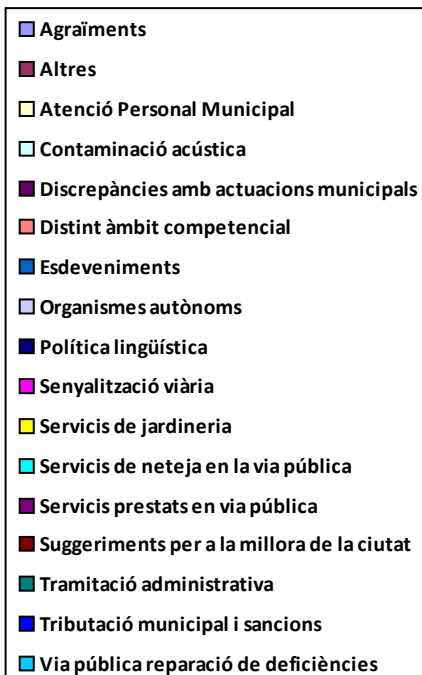
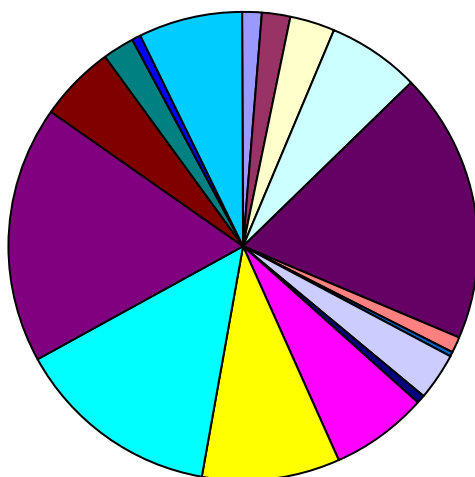
|                    |    |   |   |    |   |
|--------------------|----|---|---|----|---|
| Total d'Enviaments | 23 | 1 | 0 | 23 | 9 |
|--------------------|----|---|---|----|---|

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

## 8. Peticions per tema

|  | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Agraïments .....                                 | 17            | 19                                    | -10,53%             |
| Altres .....                                     | 27            | 22                                    | 22,73%              |
| Atenció Personal Municipal .....                 | 40            | 20                                    | 100,00%             |
| Contaminació acústica .....                      | 85            | 68                                    | 25,00%              |
| Discrepàncies amb actuacions municipals .....    | 244           | 84                                    | 190,48%             |
| Distint àmbit competencial .....                 | 14            | 7                                     | 100,00%             |
| Esdeveniments .....                              | 3             | 3                                     | 0,00%               |
| Organismes autònoms .....                        | 44            | 26                                    | 69,23%              |
| Política lingüística .....                       | 7             | 4                                     | 75,00%              |
| Senyalització viària .....                       | 88            | 66                                    | 33,33%              |
| Servicis de jardineria .....                     | 123           | 87                                    | 41,38%              |
| Servicis de neteja en la via pública .....       | 187           | 109                                   | 71,56%              |
| Servicis prestats en via pública .....           | 232           | 59                                    | 293,22%             |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat ..... | 70            | 45                                    | 55,56%              |
| Tramitació administrativa .....                  | 27            | 31                                    | -12,90%             |
| Tributació municipal i sancions .....            | 7             | 6                                     | 16,67%              |
| Via pública reparació de deficiències .....      | 96            | 71                                    | 35,21%              |

## Distribució temàtica







## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

|  |    |
|--|----|
| Agraïments .....                                     | 11 |
| Felicitations per organització d'esdeveniments ..... | 1  |
| Personal municipal .....                             | 5  |

### Altres

|   |    |
|---|----|
| Altres .....  | 22 |
| Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .... | 5  |

### Atenció Personal Municipal

|   |    |
|---|----|
| Altres .....  | 4  |
| Atenció en biblioteques .....                           | 1  |
| Atenció personal de Servicis Socials .....              | 16 |
| Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local ..... | 5  |
| Gestió tributària .....                                 | 2  |
| Informació i Registre .....                             | 9  |
| Museus .....  | 1  |
| Padró .....   | 2  |

### Contaminació acústica

|  |    |
|--|----|
| Activitats molèsties i denúncies ..... | 38 |
| Avions .....                           | 1  |
| Botellot .....                         | 18 |
| Entre particulars veïnals .....        | 10 |
| Esdeveniments públics .....            | 2  |
| Molèsties servicis de neteja .....     | 3  |
| Obres privades .....                   | 2  |
| Per Obres municipals .....             | 2  |
| Taules i cadires .....                 | 5  |
| Trànsit de vehicles .....              | 4  |

### Discrepàncies amb actuacions municipals

|   |   |
|---|---|
| Aigua incidències subministrament ..... | 1 |
|---|---|



|  |     |
|--|-----|
| Biblioteques .....   | 4   |
| Compliment d'ordenances .....  | 18  |
| Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....  | 195 |
| Disconformitat amb projectes urbanístics .....                             | 5   |
| Obres municipals .....   | 10  |
| Obres no municipals .....  | 4   |
| Ocupació - demandes .....  | 1   |
| Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències ..... | 2   |
| Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....                    | 3   |
| Subvencions o ajudes .....   | 1   |

### Distint àmbit competencial

|  |    |
|--|----|
| Altra administració o institució ..... | 13 |
| Civil o penal .....                    | 1  |

### Esdeveniments

|   |   |
|---|---|
| Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament ..... | 2 |
| Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....    | 1 |

### Organismes autònoms

|   |    |
|---|----|
| EMT-incidències .....   | 17 |
| EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus) .....      | 1  |
| Fundació Esportiva Municipal .....                                    | 10 |
| Marina Reial .....  | 4  |
| Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singlars i Escola municip | 10 |
| Palau de la Música i Congressos .....                                 | 1  |
| Universitat Popular .....   | 1  |

### Política lingüística

|                |   |
|----------------|---|
| Castellà ..... | 4 |
| Valencià ..... | 3 |

### Senyalització viària

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| Bol-lards i portatestos ..... | 12 |
| Carril bici .....             | 3  |
| Semàfors .....                | 19 |



|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| Senyalització horitzontal ..... | 26 |
| Senyalització vertical .....    | 24 |
| Zona blava .....                | 1  |
| Zona taronja .....              | 3  |

### Servicis de jardineria

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| Parcs i jardins deficiències ..... | 71 |
| Poda d'arbres .....                | 52 |

### Servicis de neteja en la via pública

|  |    |
|--|----|
| Arreplegada d'objectes en la via pública .....       | 7  |
| Contenidors canvi ubicació .....                     | 14 |
| Contenidors deficient estat .....                    | 8  |
| Deficient neteja en la via pública .....             | 84 |
| Excrements animals domèstics .....                   | 18 |
| Reciclatge de residus .....                          | 11 |
| Solars i edificis en deficient estat de neteja ..... | 17 |
| Suggeriments per a la neteja en la via pública ..... | 25 |
| Vehicles abandonats .....                            | 3  |

### Servicis prestats en via pública

|   |     |
|---|-----|
| Autorització de taules i cadires .....            | 9   |
| Gorretes .....                                    | 2   |
| Indigents .....                                   | 8   |
| Major actuació per part de Policia Local .....    | 123 |
| Mesures contra excrements animals domèstics ..... | 18  |
| Plagues .....                                     | 66  |
| Platges incidències .....                         | 5   |
| Valenbisi .....                                   | 1   |

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

|  |    |
|--|----|
| Aparcaments - Demanda .....              | 13 |
| Ciclistes molèsties .....                | 9  |
| Demanda de parcs i jardins .....         | 2  |
| Desperfectes en patrimoni històric ..... | 2  |



|  |    |
|--|----|
| Lavabos públics .....  | 3  |
| Pàgina web .....   | 6  |
| Seu electrònica .....  | 2  |
| Suggeriments indeterminats .....                             | 3  |
| Suggeriments per a la millora de la circulació .....         | 9  |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat de València ..... | 18 |
| Suggeriments sobre denominació de carrers .....              | 3  |

### Tramitació administrativa

|  |    |
|--|----|
| Tardança en actuació municipal .....     | 17 |
| Tardança en resolució d'expedients ..... | 10 |

### Tributació municipal i sancions

|                              |   |
|------------------------------|---|
| Infraccions de trànsit ..... | 1 |
| Tributs IBI .....            | 4 |
| Tributs IVTM .....           | 2 |

### Via pública reparació de deficiències

|   |    |
|---|----|
| Clavegueram .....   | 16 |
| Clot en calçada .....                                       | 39 |
| Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà ..... | 9  |
| Enllumenat .....  | 23 |
| Fonts ornamentals .....                                     | 3  |
| Supressió de barreres arquitectòniques .....                | 6  |



## 10. Peticions per districte

|                                  | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|----------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| 01. Ciutat Vella .....           | 165           | 48                                    | 243,75%             |
| 02. L'Eixample .....             | 54            | 37                                    | 45,95%              |
| 03. Extramurs .....              | 108           | 43                                    | 151,16%             |
| 04. Campanar .....               | 35            | 55                                    | -36,36%             |
| 05. La Saïdia .....              | 61            | 35                                    | 74,29%              |
| 06. El Pla del Real .....        | 48            | 26                                    | 84,62%              |
| 07. L'Olivereta .....            | 46            | 32                                    | 43,75%              |
| 08. Patraix .....                | 64            | 46                                    | 39,13%              |
| 09. Jesús .....                  | 49            | 29                                    | 68,97%              |
| 10. Quatre Carreres .....        | 94            | 58                                    | 62,07%              |
| 11. Pobles Marítims .....        | 76            | 38                                    | 100,00%             |
| 12. Camins al Grau .....         | 77            | 40                                    | 92,50%              |
| 13. Algirós .....                | 40            | 23                                    | 73,91%              |
| 14. Benimaclet .....             | 12            | 22                                    | -45,45%             |
| 15. Rascanya .....               | 42            | 31                                    | 35,48%              |
| 16. Benicalap .....              | 25            | 22                                    | 13,64%              |
| 17. Pobles del Nord .....        | 4             | 3                                     | 33,33%              |
| 18. Pobles de l'Oest .....       | 14            | 9                                     | 55,56%              |
| 19. Pobles del Sud .....         | 34            | 8                                     | 325,00%             |
| En Dependències Municipals ..... | 59            | 54                                    | 9,26%               |
| No hi consta districte .....     | 209           | 69                                    | 202,90%             |

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

|                     |     |
|---------------------|-----|
| 1.1. La Seu .....   | 107 |
| 1.2. La Xerea ..... | 13  |
| 1.3. El Carme ..... | 5   |



|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1.4. El Pilar .....             | 10 |
| 1.5. El Mercat .....            | 20 |
| 1.6. Sant Francesc .....        | 10 |
| <b>02. L'Eixample</b>           |    |
| 2.1. Russafa .....              | 32 |
| 2.2. El Pla del Remei .....     | 3  |
| 2.3. Gran Via .....             | 19 |
| <b>03. Extramurs</b>            |    |
| 3.1. El Botànic .....           | 11 |
| 3.2. La Roqueta .....           | 17 |
| 3.3. La Petxina .....           | 31 |
| 3.4. Arrancapins .....          | 49 |
| <b>04. Campanar</b>             |    |
| 4.1. Campanar .....             | 14 |
| 4.2. Les Tendetes .....         | 8  |
| 4.3. El Calvari .....           | 3  |
| 4.4. Sant Pau .....             | 10 |
| <b>05. La Saïdia</b>            |    |
| 5.1. Marxalenes .....           | 9  |
| 5.2. Morvedre .....             | 11 |
| 5.3. Trinitat .....             | 29 |
| 5.4. Tormos .....               | 6  |
| 5.5. Sant Antoni .....          | 6  |
| <b>06. El Pla del Real</b>      |    |
| 6.1. Exposició .....            | 15 |
| 6.2. Mestalla .....             | 24 |
| 6.3. Jaume Roig .....           | 5  |
| 6.4. Ciutat Universitària ..... | 4  |
| <b>07. L'Olivereta</b>          |    |
| 7.1. Nou Moles .....            | 26 |
| 7.2. Soternes .....             | 4  |



|  |    |
|--|----|
| 7.3. Tres Forques .....                          | 12 |
| 7.4. La Font Santa .....                         | 3  |
| 7.5. La Llum .....                               | 1  |
| <b>08. Patraix</b>                               |    |
| 8.1. Patraix .....                               | 27 |
| 8.2. Sant Isidre .....                           | 3  |
| 8.3. Vara de Quart .....                         | 13 |
| 8.4. Safranar .....                              | 14 |
| 8.5. Favara .....                                | 7  |
| <b>09. Jesús</b>                                 |    |
| 9.1. La Raiosa .....                             | 12 |
| 9.2. L'Hort de Senabre .....                     | 17 |
| 9.3. La Creu Coberta .....                       | 8  |
| 9.4. Sant Marcel·lí .....                        | 9  |
| 9.5. Camí Real .....                             | 3  |
| <b>10. Quatre Carreres</b>                       |    |
| 10.1. Mont-Olivet .....                          | 36 |
| 10.2. En Corts .....                             | 3  |
| 10.3. Malilla .....                              | 33 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís .....                | 2  |
| 10.5. Na Rovella .....                           | 9  |
| 10.6. La Punta .....                             | 4  |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències ..... | 7  |
| <b>11. Poblats Marítims</b>                      |    |
| 11.1. El Grau .....                              | 20 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyamellar .....           | 29 |
| 11.3. La Malva-rosa .....                        | 16 |
| 11.4. Beteró .....                               | 6  |
| 11.5. Natzaret .....                             | 5  |
| <b>12. Camins al Grau</b>                        |    |
| 12.1. Aiora .....                                | 25 |



|                              |    |
|------------------------------|----|
| 12.2. Albors .....           | 8  |
| 12.3. La Creu del Grau ..... | 19 |
| 12.4. Camí Fondo .....       | 11 |
| 12.5. Penya-roja .....       | 14 |
| <b>13. Algirós</b>           |    |
| 13.1. L'Illa Perduda .....   | 6  |
| 13.2. Ciutat Jardí .....     | 11 |
| 13.3. L'Amistat .....        | 12 |
| 13.4. La Bega Baixa .....    | 4  |
| 13.5. La Carrasca .....      | 7  |
| <b>14. Benimaclet</b>        |    |
| 14.1. Benimaclet .....       | 12 |
| <b>15. Rascanya</b>          |    |
| 15.1. Orriols .....          | 10 |
| 15.2. Torrefiel .....        | 28 |
| 15.3. Sant Llorenç .....     | 4  |
| <b>16. Benicalap</b>         |    |
| 16.1. Benicalap .....        | 24 |
| 16.2. Ciutat Fallera .....   | 1  |
| <b>17. Pobles del Nord</b>   |    |
| 17.6. Massarrojos .....      | 4  |
| <b>18. Pobles de l'Oest</b>  |    |
| 18.1. Benimàmet .....        | 13 |
| 18.2. Beniferri .....        | 1  |
| <b>19. Pobles del Sud</b>    |    |
| 19.1. El Forn d'Alcedo ..... | 1  |
| 19.3. Pinedo .....           | 3  |
| 19.4. El Saler .....         | 19 |
| 19.5. El Palmar .....        | 3  |
| 19.6. El Perellonet .....    | 1  |
| 19.7. La Torre .....         | 3  |





|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 19.8. Faitanar .....             | 4   |
| En Dependències Municipals       |     |
| En Dependències Municipals ..... | 59  |
| No hi consta districte           |     |
| No hi consta barri .....         | 209 |



## Peticions per mesos

|                |       |
|----------------|-------|
| Gener .....    | 803   |
| Febrer .....   | 842   |
| Març .....     | 880   |
| Abril .....    | 675   |
| Maig .....     | 1.044 |
| Juny .....     | 1.096 |
| Juliol .....   | 913   |
| Agost .....    | 771   |
| Setembre ..... | 1.391 |