



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE JULIOL DE 2018 AL 15 D'AGOST 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:

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

OBSERVACIONS:

En el període **16 de juliol de 2018 al 15 d'agost de 2018**, s'han rebut un total de 839 **peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/06/18 al 15/07/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	82	99
SUGGERIMENTS	858	676
QUEIXES SÍNDIC	39	51
QUEIXES DEFENSOR	7	10
ALTRES	7	3

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/07/2017 a 15/08/2017.

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:

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



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

d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/06/18 al 15/07/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	93	126
Seu electrònica	44	39
Telefònica	40	19
Web	816	655

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: 16/07/2017 a 15/08/2017

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 juliol de 2018 i la primera del mes d'agost 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 nombre més gran de trasllats:** (s'informa del servici una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):



L'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de **216 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 102 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 91 trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **135** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut 79 trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 61 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 Desenvolupament Urbà i Vivenda amb 21 peticions d'informe i dins d'esta Àrea la delegació de Planificació i Gestió Urbana i Manteniment d'Infraestructures amb 20 i 1 sol·licituds d'informe respectivament.

Li segueix en importància l'àrea de Desenvolupament Humà amb 17 sol·licituds d'informe i dins d'esta àrea, la Delegació de Servicis Socials amb 15 i Sanitat i Salut amb 2.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible amb 16 sol·licituds d'informe i dins d'esta àrea, la Delegació d'Espai Públic i la Delegació d'Infraestructura del Transport amb 12 i 4 sol·licituds d'informe respectivament.

L'Àrea de Protecció Ciutadana amb 15 sol·licituds d'informe, dins d'esta àrea destaca la Delegació de Policia Local amb el mateix nombre d'informes.

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 d'Emissions i Recaptació**
- **Gestió Tributària Específica Cadastral**
- **Tresoreria**
- **Tributs Impostos i Activitats Econòmiques**
- **Comerç i Abastiment**
- **Drogodependències**
- **Sanitat**
- **Coordinació Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Disciplina Urbanística**
- **Gestió de Centre Històric**
- **Planejament**
- **Joventut**
- **Esports**



- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial**
- **Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústiques i Platges**
- **Mobilitat Sostenible**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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

- **Coordinació Jurídica i Processos Electorals**
- **Gestió d'Emissions i Recaptació**
- **Gestió Tributària Específica Cadastral**
- **Comerç i Abastiment**
- **Drogodependències**
- **Coordinació Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Gestió de Centre Històric**
- **Planejament**
- **Joventut**

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

- **Llicències Urbanístiques Obres d'Edificació**
- **Tecnologies de la Informació i la Comunicació**
- **Gestió de residus Sòlids Urbans i Neteja**
- **Jardineria**
- **EMT**
- **Fundació Esportiva Municipal**

8. TAULA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seua electrònica) i que els interessats seleccionen amb la seua presentació.

El nombre més gran de peticions, del període informat, es referixen a:

- **Servicis de neteja en via pública (138).**
- **Servicis prestats en la via pública (153).**
- **Servicis de Jardineria (87).**

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:

- La Saïdia amb 82 peticions**
- **Poblats Marítims amb 75 peticions.**
- Quatre Carreres amb 54 peticions.**
- Camins al Grau amb 54 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 13 peticions.**
- **Russafa (Eixample) amb 38 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 20 peticions.**
- **Campanar (Campanar) amb 15 peticions.**
- **Trinidad (Saïdia) amb 26 peticions.**
- **Exposició (Pla del Real) amb 7 peticions.**
- **Nou Mols L'Olivereta) amb 17 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 13 peticions.**
- **Sant Marcel.li (Jesús) amb 10 peticions.**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 19 peticions.**
- **Cabanyal-Canyamelar (Poblats Marítims) amb 32 peticions.**
- **Aiora (Camins al Grau) amb 22 peticions.**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 13 peticions.**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 8 peticions.**
- **Torrefiel (Rascanya) amb 29 peticions.**
- **Benicalap (Benicalap) amb 24 peticions.**
- **Massarrojos (Pobles del Nord) amb 4 peticions.**



- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 9 peticions.
- El Perellonet (Pobles del Sud) amb 8 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

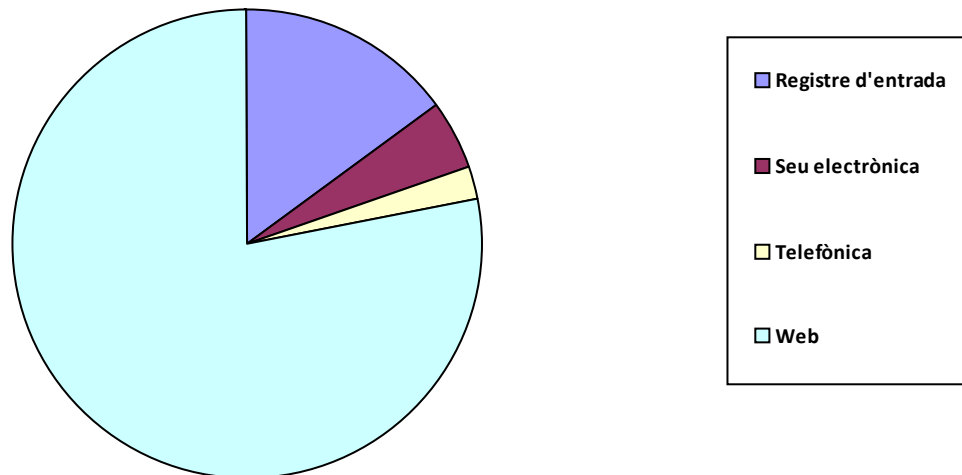
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	99	73	35,62%
Suggeriment	676	637	6,12%
Síndic	51	47	8,51%
Defensor	10	5	100,00%
Altres	3	2	50,00%
Total:	839	764	9,8%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	126	98	28,57%
Seu electrònica	39	31	25,81%
Telefònica	19	17	11,76%
Web	655	618	5,99%
Total:	839	764	9,8%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Juliol	485
Agost	354

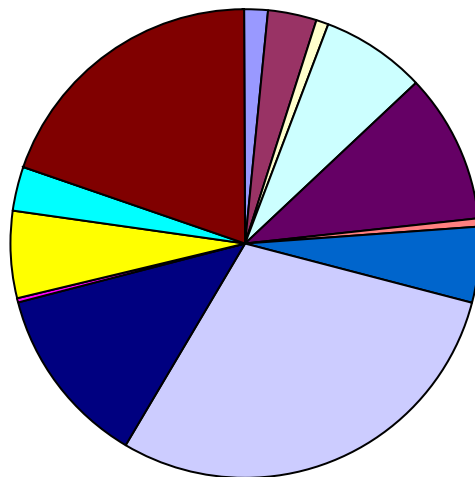
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juliol	484	413	71	45 (63,4%)
Agost	278	247	31	7 (22,6%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	12	6	6	6 (100,0%)
CULTURA	26	21	5	3 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	6	5	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	55	38	17	11 (64,7%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	78	57	21	6 (28,6%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	4	1	3	3 (100,0%)
GOVERN INTERIOR	42	36	6	3 (50,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	222	216	6	4 (66,7%)
MOBILITAT	95	79	16	8 (50,0%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	22	21	1	1 (100,0%)
PLE	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	150	135	15	5 (33,3%)
Total d'Enviaments	762	660	102	52 (51,0%)

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
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
ORGANISMES AUTÒNOMS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

Total Traslats Informes Contest.

ALCALDIA



ALCALDIA	1	0	1	1 (100,0%)
HISENDA	11	6	5	5 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	8	3	5	3 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
AGRICULTURA I HORTA	1	1	0	0 (-)
COMERÇ	5	4	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT	28	26	2	2 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	27	12	15	9 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	40	39	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	31	11	20	5 (25,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS	2	0	2	2 (100,0%)
JOVENTUT	1	0	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	3	1	2	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU	9	5	4	3 (75,0%)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS	28	28	0	0 (-)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	17	17	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	103	102	1	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS	92	91	1	0 (0,0%)



CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	8	3	5	3 (60,0%)
Subtotal d'Àrea	26	21	5	3 (60,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
AGRICULTURA I HORTA				
PEDANIES	1	1	0	0 (-)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	6	5	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT				
DROGODEPENDÈNCIES	1	0	1	1 (100,0%)
SANITAT	27	26	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	27	12	15	9 (60,0%)
Subtotal d'Àrea	55	38	17	11 (64,7%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	40	39	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	3	3	3 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	19	4	15	0 (0,0%)
PLANEJAMENT	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	78	57	21	6 (28,6%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				



EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	1	1	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	2	0	2	2 (100,0%)
JOVENTUT				
JOVENTUT	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4	1	3	3 (100,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	1	2	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	6	3	3	2 (66,7%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	28	28	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	42	36	6	3 (50,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	17	17	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	103	102	1	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	92	91	1	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	9	5	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	222	216	6	4 (66,7%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	17	10	7	2 (28,6%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	13	8	5	2 (40,0%)



INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	65	61	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	95	79	16	8 (50,0%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidències	19	17	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	12	10	2	0 (0,0%)
MARINA REIAL	2	2	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	13	13	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	18	17	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	22	21	1	1 (100,0%)
PLE				
PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA				
POLICIA LOCAL	150	135	15	5 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	150	135	15	5 (33,3%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

Contestats

No Contestats



	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	0	0	0
TRESORERIA	1	0	0	0	0
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	1	0	0	0	0
CULTURA					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	0	1	0	2
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE					
COMERÇ I ABASTIMENT	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
DROGODEPENDÈNCIES	1	0	0	0	0
SANITAT	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	5	2	2	1	5
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	1	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	3	12
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
ESPORTS	0	1	1	0	0
JOVENTUT	1	0	0	0	0
GOVERN INTERIOR					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	0	0	0	1	1
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	0	0	0	0	1
JARDINERIA	0	0	0	0	1



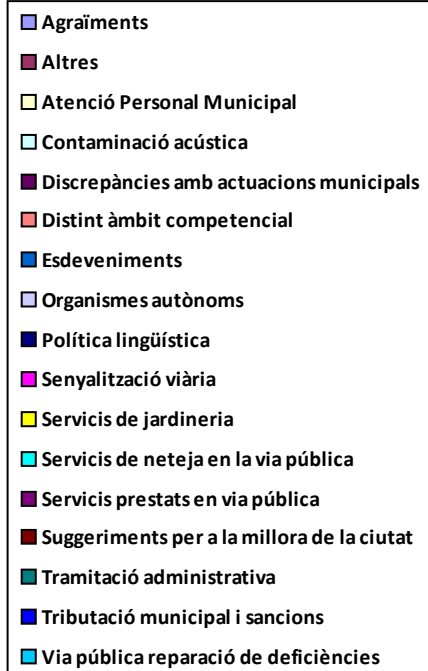
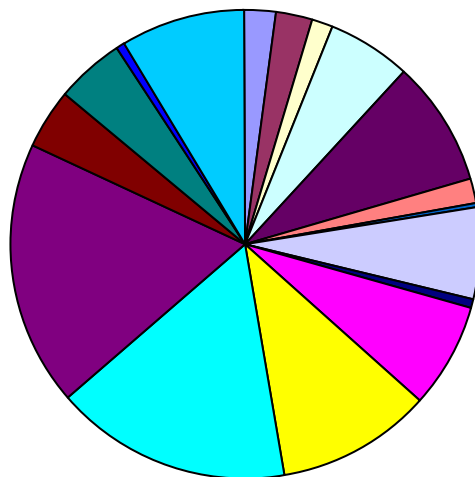
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	4	0	0	0	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	0	2	0	0	5
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	2	0	0	0	3
MOBILITAT SOSTENIBLE	3	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMT-Incidències	0	0	0	0	2
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	2
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	1	0	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	0	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	5	0	0	2	8
Total d'Enviaments	37	10	5	7	43

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	18	11	63,64%
Altres	21	33	-36,36%
Atenció Personal Municipal	13	16	-18,75%
Contaminació acústica	47	42	11,90%
Discrepàncies amb actuacions municipals	73	79	-7,59%
Distint àmbit competencial	15	22	-31,82%
Esdeveniments	2	2	0,00%
Organismes autònoms	54	32	68,75%
Política lingüística	3	2	50,00%
Senyalització viària	62	60	3,33%
Servicis de jardineria	87	70	24,29%
Servicis de neteja en la via pública	138	124	11,29%
Servicis prestats en via pública	153	136	12,50%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	36	32	12,50%
Tramitació administrativa	39	29	34,48%
Tributació municipal i sancions	6	2	200,00%
Via pública reparació de deficiències	71	72	-1,39%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Personal municipal	3

Altres

Altres	16
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	1
Atenció en biblioteques	4
Atenció personal de Servicis Socials	5
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	22
Aire condicionat particulars	3
Botellot	5
Entre particulars veïnals	3
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	4
Obres privades	1
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	5

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	3
Biblioteques	5
Compliment d'ordenances	6
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	47
Obres municipals	2
Obres no municipals	2



Oposicions	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	1
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	14
Civil o penal	1

Esdeveniments

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	1

Organismes autònoms

EMT-incidències	32
Fundació Esportiva Municipal	10
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	11

Política lingüística

Castellà	2
Valencià	1

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	9
Carril bici	3
Estacions Valenbisi	2
Semàfors	8
Senyalització horitzontal	22
Senyalització vertical	18

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	54
Poda d'arbres	33

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	9
--	---



Contenidors canvi ubicació	17
Contenidors deficient estat	9
Deficient neteja en la via pública	46
Excrements animals domèstics	10
Reciclatge de residus	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	12
Suggeriments per a la neteja en la via pública	18
Vehicles abandonats	13

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	8
Gorretes	1
Indigents	7
Major actuació per part de Policia Local	99
Mesures contra excrements animals domèstics	11
Plagues	19
Platges incidències	8

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	4
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	1
Desperfectes en patrimoni històric	3
Pàgina web	2
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	2
Suggeriments per a la millora de la circulació	5
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	13

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	19
Tardança en resolució d'expedients	20

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
------------------------------	---



Multes	2
Tributs IBI	3

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	9
Clot en calçada	27
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	8
Enllumenat	22
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	4



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	39	46	-15,22%
02. L'Eixample	42	28	50,00%
03. Extramurs	40	20	100,00%
04. Campanar	30	24	25,00%
05. La Saïdia	82	40	105,00%
06. El Pla del Real	17	10	70,00%
07. L'Olivereta	34	35	-2,86%
08. Patraix	34	68	-50,00%
09. Jesús	23	16	43,75%
10. Quatre Carreres	54	71	-23,94%
11. Pobles Marítims	75	92	-18,48%
12. Camins al Grau	54	55	-1,82%
13. Algirós	28	13	115,38%
14. Benimaclet	10	9	11,11%
15. Rascanya	39	20	95,00%
16. Benicalap	24	31	-22,58%
17. Pobles del Nord	8	2	300,00%
18. Pobles de l'Oest	11	7	57,14%
19. Pobles del Sud	22	18	22,22%
En Dependències Municipals	68	53	28,30%
No hi consta districte	105	106	-,94%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	9



1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	2
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	1
3.4. Arrancapins	20
04. Campanar	
4.1. Campanar	15
4.2. Les Tendetes	3
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	14
5.2. Morvedre	18
5.3. Trinitat	26
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	17
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	17
7.3. Tres Forques	6
7.4. La Font Santa	3



7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	13
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	2
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	10
10.2. En Corts	1
10.3. Malilla	19
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	32
11.3. La Malva-rosa	21
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22
12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	4



12.5. Penya-roja	3
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	8
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	26
15.3. Sant Llorenç	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	9
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	5



19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	68
No hi consta districte	
No hi consta barri	105



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	880
Abril	674
Maig	1.044
Juny	1.096
Juliol	913