



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

# INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'OCTUBRE AL 15 DE NOVEMBRE DE 2017



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 d'octubre al 15 de novembre de 2017**, s'han rebut un total de **797 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/09/17 al 15/10/17.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	65	67
SUGGERIMENTS	603	669
QUEIXES SÍNDIC	52	54
QUEIXES DEFENSOR	3	5
ALTRES	2	2

Comparativa amb l'exercici anterior : 16/10/2016 a 15/11/2016

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 dirigeix l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requereixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l' informe anterior

Comparativa con el informe anterior.

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/09/17-15/10/17.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	82	92
Seu electrònica	46	52
Telefònica	36	32
Web	561	621

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: 16/10/2016 a 15/11/2016

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'octubre i la primer del mes de novembre.

### 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:*

a) *Del total d'enviaments realitzats.*

b) *Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servici duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.*

c) *Dels informes sol·licitats.*

d) *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

**Àrea 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 264 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació de gestió de residus Sòlids ha rebut 150 i la Delegació de Parcs i Jardins 95. Li segueix en importància numérica l'Àrea de Mobilitat Sostenible amb 170 trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 137 trasllats i l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 115.

**Àrea 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 amb 31 sol·licituds d'informe i dins de la dita àrea la delegació d'Espai Públic amb 18, l'Àrea de medi ambient i Canvi Climàtic amb 14 sol·licituds d'informe dins de la que destaca la delegació de Parcs i Jardins amb 10 sol·licituds d'informe, l'àrea de govern interior amb 14 sol·licituds dins de la que destaca la delegació de servicis centrals tècnic amb 8.

## 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, Gabinet Secretaría General i del Ple, Gestió Tributaria Especifica- Cadastral, Tributs Impostos i activitats econòmiques, Acció Cultural, Cultura Festiva, Cooperación al Desenvolupament i Inmigració, Patrimoni, Vivenda, Tecnologies de la Informació i Comunicació, Oficina de Responsabilitat Patrimonial, Personal, Junta Central Fallera, Descentralizació i Participació Ciutadana.

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

Sanitat, Llicències urbanístiques - Obres d'edificació, Esports,

## 8. Taula de peticions per tema. Gràfic de distribució temàtica

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

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



**Servicis de neteja en la via pública, seguit de via pública reparació de deficiències i servicis de jardineria.**

## **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.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

**Quatre Carreres amb 76, Ciutat Vella amb 71 i L'Eixample amb 49.**

## **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.

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

El Carme amb 15 (Ciutat Vella), Russafa amb 32 (Eixample), Arrancapins amb 17 (Extramurs), Sant Pau amb 19 (Campanar), Morvedre amb 16 (Saïdia), Mestalla amb 11 (Pla del Real), Nou Moles amb 16, (l'Olivereta), Patraix amb 15 (Patraix), La Raiosa amb 8 (Jesús), Ciutat de les Arts i les Ciències amb 20 (Quatre Carreres), El Cabanyal-el Canyamellar amb 15 (Poblats Marítims), Aiora amb 16 (Camins al Grau), Ciutat Jardí amb 10 (Algirós), Benimaclet amb 14 (Benimaclet), Torrefiel amb 13 (Rascanya), Benicalap amb 23 (Benicalap), Beniferri amb 9 (Pobles de l'Oest), La Torre i El Perellonet amb 4 (Pobles del Sud).

## **12. Taula de peticions per mesos naturals .**



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

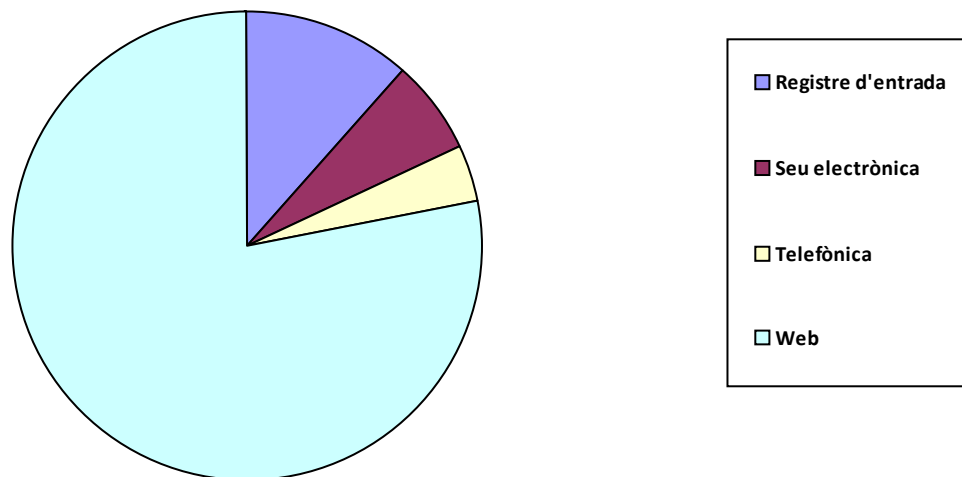
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	67	48	39,58%
Suggeriment	669	823	-18,71%
Síndic	54	22	145,45%
Defensor	5	4	25,00%
Altres	2	4	-50,00%
<b>Total:</b>	<b>797</b>	<b>901</b>	<b>-11,5%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	92	73	26,03%
Seu electrònica	52	12	333,33%
Telefònica	32	22	45,45%
Web	621	794	-21,79%
<b>Total:</b>	<b>797</b>	<b>901</b>	<b>-11,5%</b>

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Octubre .....	427
Novembre .....	370

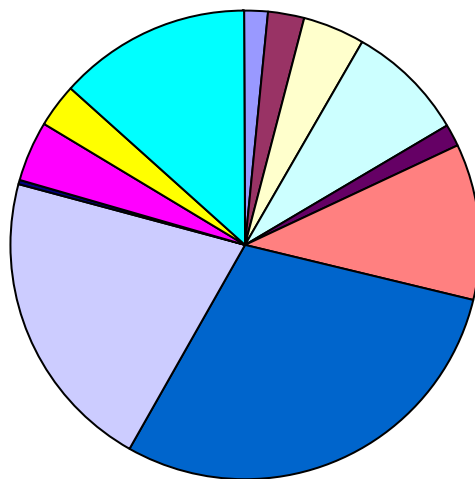
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Octubre .....	541	476	64	46 (71,9%)
Novembre .....	412	370	42	24 (57,1%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	15	9	6	5 (83,3%)
CULTURA .....	26	21	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	38	33	5	2 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	81	69	12	5 (41,7%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	11	10	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR .....	104	90	14	11 (78,6%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	278	264	14	9 (64,3%)
MOBILITAT .....	202	170	31	18 (58,1%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	40	37	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	31	28	3	2 (66,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	126	115	11	10 (90,9%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>953</b>	<b>846</b>	<b>106</b>	<b>70 (66,0%)</b>

## Distribució per Àrees



ALCALDIA
CULTURA
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
PROTECCIÓ CIUTADANA

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	3	1	2	2 (100,0%)
HISENDA .....	12	8	4	3 (75,0%)





**CULTURA**

ACCIÓ CULTURAL .....	12	11	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA .....	6	4	2	2 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	8	6	2	1 (50,0%)

**DESENVOLUPAMENT HUMÀ**

COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRANT	1	0	1	1 (100,0%)
SANITAT I SALUT .....	27	23	4	1 (25,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	10	10	0	0 (-)

**DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA**

GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	50	50	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	23	14	9	2 (22,2%)
VIVENDA .....	2	0	2	2 (100,0%)

**EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS**

EDUCACIÓ .....	6	6	0	0 (-)
ESPORTS .....	4	3	1	0 (0,0%)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)

**GOVERN INTERIOR**

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	7	5	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	5	2	3	3 (100,0%)
PERSONAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	89	81	8	5 (62,5%)

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

CEMENTERIS .....	4	4	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	12	12	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	153	150	3	2 (66,7%)
PARCS I JARDINS .....	105	95	10	7 (70,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	4	3	1	0 (0,0%)

**MOBILITAT**

ESPAI PÚBLIC .....	52	33	18	12 (66,7%)
--------------------	----	----	----	------------



INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	150	137	13	6 (46,2%)
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>				
OFICINES DIVERSES .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	40	37	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	1	0	1	0 (0,0%)
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	17	15	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	126	115	11	10 (90,9%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	1	0	0 (-)
GABINET SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
TRESORERIA .....	1	1	0	0 (-)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	15	9	6	5 (83,3%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	12	11	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	6	4	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				



PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	3	2	1 (50,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	26	21	5	4 (80,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRANTS</b>				
OFICINA COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MI	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	27	23	4	1 (25,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	10	10	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	38	33	5	2 (40,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	50	50	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	2	2	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	15	6	9	2 (22,2%)
PLANEJAMENT .....	2	2	0	0 (-)
<b>VIVENDA</b>				
VIVENDA .....	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	81	69	12	5 (41,7%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	6	6	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	4	3	1	0 (0,0%)
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)



	Subtotal d'Àrea	11	10	1	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA					
	TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	7	5	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU					
	CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	1	1	0	0 (-)
	OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	4	1	3	3 (100,0%)
PERSONAL					
	PERSONAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS					
	SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	89	81	8	5 (62,5%)
	Subtotal d'Àrea	104	90	14	11 (78,6%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
CEMENTERIS					
	CEMENTERIS .....	4	4	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA					
	CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	12	12	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS					
	GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	153	150	3	2 (66,7%)
PARCS I JARDINS					
	JARDINERIA .....	105	95	10	7 (70,0%)
QUALITAT AMBIENTAL					
	QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	4	3	1	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	278	264	14	9 (64,3%)
<b>MOBILITAT</b>					
ESPAI PÚBLIC					
	ACTIVITATS .....	29	18	10	5 (50,0%)
	OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	23	15	8	7 (87,5%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC					
	MOBILITAT SOSTENIBLE .....	150	137	13	6 (46,2%)
	Subtotal d'Àrea	202	170	31	18 (58,1%)
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>					
OFICINES DIVERSES					
	OFICINES DIVERSES .....	1	0	1	1 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>					
EMT-Incidències .....		13	13	0	0 (-)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....		12	12	0	0 (-)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....		3	0	3	3 (100,0%)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR		12	12	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	40	37	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
<b>IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES</b>					
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....		1	0	1	0 (0,0%)
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....		12	12	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA		17	15	2	2 (100,0%)
<b>TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD</b>					
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....		1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	31	28	3	2 (66,7%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
<b>POLICIA</b>					
POLICIA LOCAL .....		126	115	11	10 (90,9%)
	Subtotal d'Àrea	126	115	11	10 (90,9%)

## 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	0	0	1	0	0
GABINET SECRETARIA GENERAL I DEL PLE ...	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	0	0	0	0	1
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	1	0	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....	1	0	0	0	0



CULTURA FESTIVA .....	2	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	1	0	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
OFICINA COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMEN	1	0	0	0	0
SANITAT .....	1	0	0	2	1
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
PATRIMONI .....	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	0	2	5
VIVENDA .....	1	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
ESPORTS .....	0	0	0	1	0
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	1	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	2	1	2	2	1
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	1	0	1	1	0
JARDINERIA .....	2	1	4	0	3
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	0	0	0	1
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	4	1	0	1	4
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	3	4	0	1	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	2	3	1	3	4
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>					
OFICINES DIVERSES .....	1	0	0	0	0
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	1	1	0	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	0	0	0	1	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	1	0	0	0



PROTECCIÓ CIUTADANA

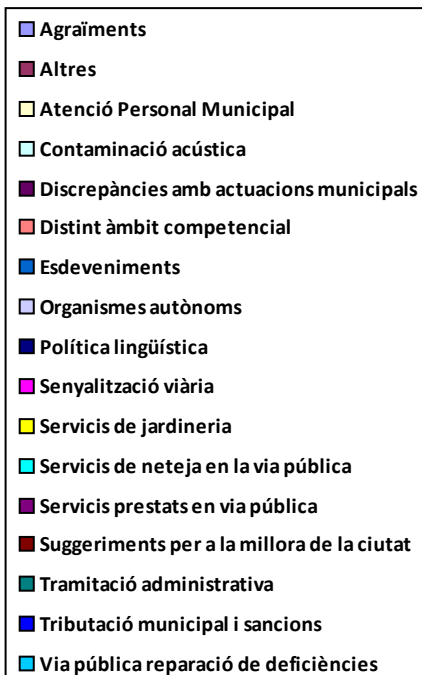
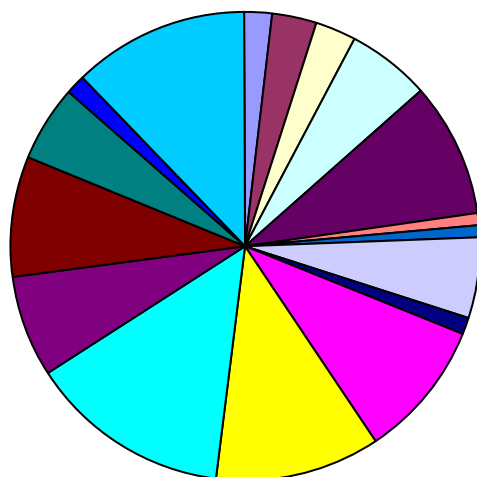
POLICIA LOCAL .....	3	5	2	0	1
Total d'Enviaments	37	21	12	15	21

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 .....	16	20	-20,00%
Altres .....	24	38	-36,84%
Atenció Personal Municipal .....	21	29	-27,59%
Contaminació acústica .....	48	39	23,08%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	72	67	7,46%
Distint àmbit competencial .....	7	12	-41,67%
Esdeveniments .....	7	7	0,00%
Organismes autònoms .....	44	44	0,00%
Política lingüística .....	8	4	100,00%
Senyalització viària .....	77	89	-13,48%
Servicis de jardineria .....	91	81	12,35%
Servicis de neteja en la via pública .....	109	124	-12,10%
Servicis prestats en via pública .....	57	152	-62,50%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	65	68	-4,41%
Tramitació administrativa .....	42	24	75,00%
Tributació municipal i sancions .....	12	9	33,33%
Via pública reparació de deficiències .....	97	94	3,19%

## Distribució temàtica







## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	14
Personal municipal .....	2

### Altres

Altres .....	20
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	4

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	7
Atenció personal de Servicis Socials .....	3
Centres educatius .....	1
Centres esportius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	4
Informació i Registre .....	5

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	23
Aire condicionat particulars .....	2
Avions .....	1
Botellot .....	7
Entre particulars veïnals .....	3
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	2
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	7

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques .....	6
Compliment d'ordenances .....	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	43
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	5
Museus incidències .....	2



Obres municipals .....	1
Obres no municipals .....	2
Oposicions .....	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Subvencions o ajudes .....	1
Xec Escolar .....	1

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	5
Civil o penal .....	2

### Esdeveniments

Carreres populars .....	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	4

### Organismes autònoms

Conservatori Municipal de Música José Iturbi .....	1
EMT-incidències .....	21
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus) .....	2
Fundació Esportiva Municipal .....	8
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	12

### Política lingüística

Castellà .....	3
Valencià .....	5

### Senyalització viària

Bol-lards i portatestos .....	13
Carril bici .....	7
Semàfors .....	16
Senyalització horitzontal .....	26
Senyalització vertical .....	13
Zona blava .....	2

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	52
------------------------------------	----



Poda d'arbres ..... 39

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública ..... 1

Contenidors canvi ubicació ..... 22

Contenidors deficient estat ..... 5

Deficient neteja en la via pública ..... 40

Excrements animals domèstics ..... 3

Reciclatge de residus ..... 9

Solars i edificis en deficient estat de neteja ..... 11

Suggeriments per a la neteja en la via pública ..... 12

Vehicles abandonats ..... 6

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires ..... 5

Gorretes ..... 3

Indigents ..... 2

Major actuació per part de Policia Local ..... 34

Plagues ..... 10

Platges incidències ..... 2

Valenbisi ..... 1

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

Aparcaments - Demanda ..... 5

Ciclistes molèsties ..... 2

Demanda de parcs i jardins ..... 7

Desperfectes en patrimoni històric ..... 2

Lavabos públics ..... 2

Pàgina web ..... 5

Suggeriments indeterminats ..... 4

Suggeriments per a la millora de la circulació ..... 21

Suggeriments per a la millora de la ciutat de València ..... 15

Suggeriments sobre denominació de carrers ..... 2

**Tramitació administrativa**



Tardança en actuació municipal .....	29
Tardança en resolució d'expedients .....	13

**Tributació municipal i sancions**

Infraccions urbanístiques .....	1
Multes .....	1
Tributs IAE .....	3
Tributs IBI .....	2
Tributs IVTM .....	5

**Via pública reparació de deficiències**

Clavegueram .....	9
Clot en calçada .....	20
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	8
Enllumenat .....	58
Fonts ornamentals .....	1
Supressió de barreres arquitectòniques .....	1



## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	71	68	4,41%
02. L'Eixample .....	49	41	19,51%
03. Extramurs .....	40	41	-2,44%
04. Campanar .....	38	38	0,00%
05. La Saïdia .....	33	34	-2,94%
06. El Pla del Real .....	26	49	-46,94%
07. L'Olivereta .....	35	31	12,90%
08. Patraix .....	33	45	-26,67%
09. Jesús .....	18	52	-65,38%
10. Quatre Carreres .....	76	66	15,15%
11. Pobles Marítims .....	39	53	-26,42%
12. Camins al Grau .....	37	79	-53,16%
13. Algirós .....	30	51	-41,18%
14. Benimaclet .....	15	18	-16,67%
15. Rascanya .....	26	43	-39,53%
16. Benicalap .....	24	16	50,00%
17. Pobles del Nord .....	1	1	0,00%
18. Pobles de l'Oest .....	16	16	0,00%
19. Pobles del Sud .....	12	14	-14,29%
20. Fora de València .....	1	1	0,00%
En Dependències Municipals .....	45	49	-8,16%
No hi consta districte .....	132	95	38,95%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	9



1.3. El Carme .....	15
1.4. El Pilar .....	10
1.5. El Mercat .....	14
1.6. Sant Francesc .....	14
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	32
2.2. El Pla del Remei .....	13
2.3. Gran Via .....	4
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	11
3.2. La Roqueta .....	3
3.3. La Petxina .....	9
3.4. Arrancapins .....	17
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	3
4.3. El Calvari .....	3
4.4. Sant Pau .....	19
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	3
5.2. Morvedre .....	16
5.3. Trinitat .....	9
5.4. Tormos .....	2
5.5. Sant Antoni .....	3
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	3
6.2. Mestalla .....	11
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	6
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	16



7.2. Soternes .....	6
7.3. Tres Forques .....	9
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	15
8.2. Sant Isidre .....	2
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	10
8.5. Favara .....	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	8
9.2. L'Hort de Senabre .....	5
9.4. Sant Marcel·lí .....	2
9.5. Camí Real .....	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	17
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	16
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	2
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	20
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	5
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	15
11.3. La Malva-rosa .....	6
11.4. Beteró .....	11
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	16
12.2. Albors .....	7



12.3. La Creu del Grau .....	8
12.4. Camí Fondo .....	1
12.5. Penya-roja .....	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	10
13.3. L'Amistat .....	3
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	9
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	14
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	6
15.2. Torrefiel .....	13
15.3. Sant Llorenç .....	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	23
16.2. Ciutat Fallera .....	1
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
18.2. Beniferri .....	9
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	4
20. Fora de València	





No hi consta barri .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	45
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	132



## Peticions per mesos

Gener .....	764
Febrer .....	846
Març .....	1.047
Abril .....	625
Maig .....	994
Juny .....	1.085
Juliol .....	852
Agost .....	734
Setembre .....	868
Octubre .....	771