



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE FEBRER DE 2019 AL 15 DE MARÇ DE 2019**



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



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

### 1. TAULA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

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

- 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 febrer de 2019 al 15 de març de 2019**, s'han rebut un total de **1.092 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/01/19 al 15/02/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	116	109
SUGGERIMENTS	917	925
QUEIXES SÍNDIC	66	49
QUEIXES DEFENSOR	5	7
ALTRES	5	2

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/02/2018 a 15/03/2018.

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

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

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

- 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: **16/12/18 al 15/01/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	116	98
Seu electrònica	86	84
Telefònica	48	17
Web	859	893

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: 16/02/2018 a 15/03/2018

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

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

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de febrer de 2019 i la primera del mes de març de 2019 als quals es refereix l'informe.

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

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

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

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



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

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servei una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de **203 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 114 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 71 trasllats.

Li segueix en importància numèrica, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **169** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local que ha rebut el mateix nombre de trasllats.

Així mateix l'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut **147** trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 122 trasllats.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB NOMBRE MÉS GRAN DE PETICIONS D'INFORME** (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Desenvolupament Urbà i Vivenda amb **12** sol·licituds d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 11 peticions.

Li segueixen en importància l'Àrea de Mobilitat Sostenible i l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **11** sol·licituds d'informe cadascuna, i dins d'estes àrees la Delegació d'Espai Públic amb 9 peticions d'informe, i la Delegació de Policia Local amb 11 peticions d'informe, respectivament.

Així mateix, l'Àrea de Govern Interior i l'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic tenen **9** sol·licituds d'informe cadascuna, i dins d'este àrees, la Delegació de Servicis Centrals amb 6 peticions, i la Delegació de Gestió de Residus Sòlids amb 6 peticions, 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:

- Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques
- Sanitat
- Coordinació Obres en Via Pública i Manteniment d'Infraestructures
- Educació
- Central del Procediment Sancionador
- Oficina de Responsabilitat Patrimonial
- Jardineria
- Ocupació del Domini Públic
- Mobilitat Sostenible



- EMT-Incidències
- O.A.M. Parques i Jardins

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

- Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques
- Sanitat
- Coordinació Obres en Via Pública i Manteniment d'Infraestructures
- Educació
- Central del Procediment Sancionador
- Oficina de Responsabilitat Patrimonial
- Mobilitat Sostenible
- O.A.M. Parques i Jardins

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

- Cultura Festiva
- Disciplina Urbanística
- Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges

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

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

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

- Servicis prestats en la via pública (173)
- Servicis de neteja en via pública (151)
- Senyalització viària (117)

## **9. TAULA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.**

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.



## 10. TAULA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

Preveu les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- **Camins al Grau amb 107 peticions**
- **L'Eixample amb 86 peticions**
- **La Saïdia amb 84 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 22 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 57 peticions**
- **La Roqueta (Extramurs) amb 23 peticions**
- **Sant Pau (Campanar) amb 17 peticions**
- **Morvedre (La Saïdia) amb 32 peticions**
- **Exposició i Mestalla (Pla del Real) amb 12 peticions cadascuna**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 31 peticions**
- **Patraix (Patraix) amb 30 peticions**
- **La Raiosa (Jesús) amb 20 peticions**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 27 peticions**
- **El Grau (Poblats Marítims) amb 18 peticions**
- **La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 69 peticions**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 14 peticions**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 15 peticions**
- **Sant Llorenç (Rascanya) amb 22 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 39 peticions**
- **Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 7 peticions**
- **Pinedo i el Saler (Poblats del Sud) amb 6 peticions cadascuna**



## **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

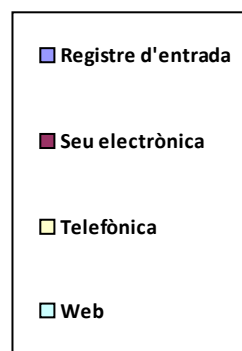
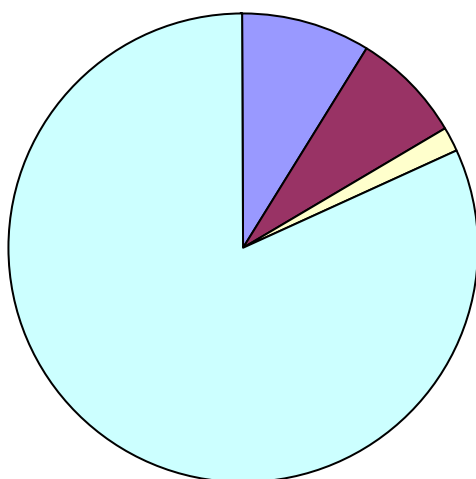
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	109	87	25,29%
Suggeriment	925	764	21,07%
Síndic	49	45	8,89%
Defensor	7	4	75,00%
Altres	2	0	#¡Div/0!
<b>Total:</b>	<b>1.092</b>	<b>900</b>	<b>21,33%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	98	88	11,36%
Seu electrònica	84	66	27,27%
Telefònica	17	27	-37,04%
Web	893	719	24,20%
<b>Total:</b>	<b>1.092</b>	<b>900</b>	<b>21,33%</b>

### Distribució per canal d'entrada







### 3. Peticions del període per mesos

Febrer .....	518
Març .....	574

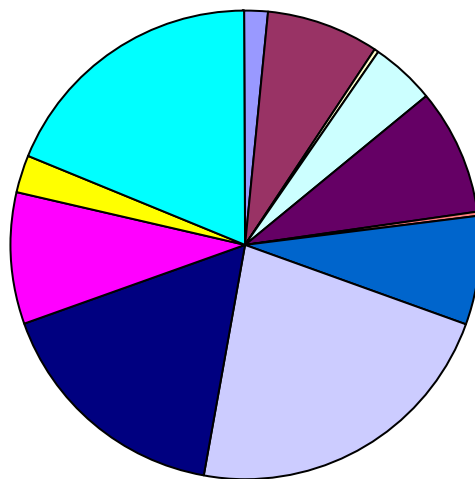
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Febrer .....	431	393	38	28 (73,7%)
Març .....	520	478	42	18 (42,9%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	16	9	7	4 (57,1%)
CULTURA .....	75	67	8	3 (37,5%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	2	2	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	41	34	7	4 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	83	71	12	6 (50,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	3	2	1	1 (100,0%)
GOVERN INTERIOR .....	70	61	9	7 (77,8%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	212	203	9	5 (55,6%)
MOBILITAT .....	158	147	11	8 (72,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	87	84	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	24	22	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	180	169	11	4 (36,4%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>951</b>	<b>871</b>	<b>80</b>	<b>46 (57,5%)</b>

## Distribució per Àrees



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

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	4	4	0	0 (-)
HISENDA .....	12	5	7	4 (57,1%)



**CULTURA**

ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	60	56	4	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	10	6	4	3 (75,0%)

**DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE**

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

**DESENVOLUPAMENT HUMÀ**

SANITAT I SALUT .....	22	21	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	19	13	6	3 (50,0%)

**DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA**

GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	52	51	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	25	14	11	5 (45,5%)
VIVENDA .....	1	1	0	0 (-)

**EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS**

EDUCACIÓ .....	3	2	1	1 (100,0%)
----------------	---	---	---	------------

**GOVERN INTERIOR**

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	6	3	3	3 (100,0%)
PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS .....	52	46	6	4 (66,7%)

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	14	14	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	120	114	6	3 (50,0%)
PARCS I JARDINS .....	73	71	2	2 (100,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	4	3	1	0 (0,0%)

**MOBILITAT**

ESPAI PÚBLIC .....	34	25	9	6 (66,7%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	124	122	2	2 (100,0%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS**



SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	87	84	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	13	13	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	10	8	2	1 (50,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	180	169	11	4 (36,4%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
ASSESSORIA JURÍDICA MUNICIPAL .....	1	1	0	0 (-)
GABINET D'ALCALDIA .....	2	2	0	0 (-)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍST .....	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	4	1	3	1 (33,3%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	4	1	3	2 (66,7%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA .....	1	1	0	0 (-)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	16	9	7	4 (57,1%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	60	56	4	0 (0,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	7	3	4	3 (75,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	75	67	8	3 (37,5%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	2	0	0 (-)



	Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
<b>SANITAT I SALUT</b>					
	SANITAT .....	22	21	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>					
	BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	19	13	6	3 (50,0%)
	Subtotal d'Àrea	41	34	7	4 (57,1%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
<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	52	51	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	3	1	0 (0,0%)
	GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	1	0	0 (-)
	GESTIÓ URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
	LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	15	7	8	4 (50,0%)
	PLANEJAMENT .....	3	1	2	1 (50,0%)
	PROJECTES URBANS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVENDA</b>					
	VIVENDA .....	1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	83	71	12	6 (50,0%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
<b>EDUCACIÓ</b>					
	EDUCACIÓ .....	3	2	1	1 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>					
	TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	10	10	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>					
	CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	3	1	2	2 (100,0%)
	OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PERSONAL</b>					
	PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)



<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
CONTRACTACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	51	45	6	4 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	70	61	9	7 (77,8%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	14	14	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	120	114	6	3 (50,0%)
<b>PARCS I JARDINS</b>				
JARDINERIA .....	73	71	2	2 (100,0%)
<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	4	3	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	212	203	9	5 (55,6%)
<b>MOBILITAT</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	21	16	5	2 (40,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	13	9	4	4 (100,0%)
<b>INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	124	122	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	158	147	11	8 (72,7%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	58	56	2	2 (100,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	11	11	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	17	16	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	87	84	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	13	13	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				



DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	10	8	2	1 (50,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	24	22	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA				
POLICIA LOCAL .....	180	169	11	4 (36,4%)
Subtotal d'Àrea	180	169	11	4 (36,4%)

## 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					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	0	1	0	1	1
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	0	0	1
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	1	0	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA .....	0	0	0	4	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	1	1	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT .....	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	2	0	1	2	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	0	0	1	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	2	0	1	3
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	1
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
EDUCACIÓ .....	1	0	0	0	0
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	4	0	0	0	2



**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	3	0	0	2	1
JARDINERIA .....	1	1	0	0	0
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	0	0	0	1

**MOBILITAT**

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

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

EMT-Incidències .....	1	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	1	0	0	0	0

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	1	0
-----------------------------------------	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	3	1	0	4	3
---------------------	---	---	---	---	---

Total d'Enviaments      35      7      4      18      16

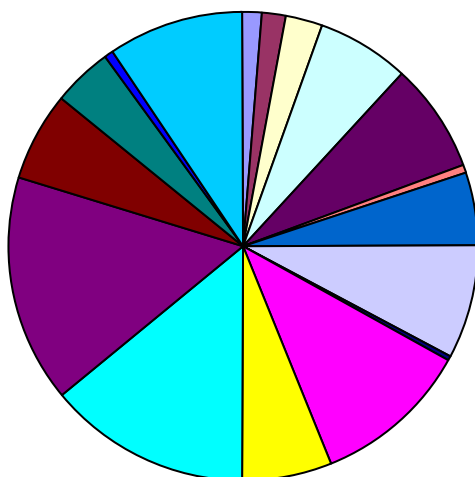
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	14	17	-17,65%
Altres .....	20	49	-59,18%
Atenció Personal Municipal .....	26	23	13,04%
Contaminació acústica .....	70	54	29,63%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	82	84	-2,38%
Distint àmbit competencial .....	4	12	-66,67%
Esdeveniments .....	57	57	0,00%
Organismes autònoms .....	83	51	62,75%
Política lingüística .....	3	5	-40,00%
Senyalització viària .....	117	67	74,63%
Servicis de jardineria .....	66	57	15,79%
Servicis de neteja en la via pública .....	151	111	36,04%
Servicis prestats en via pública .....	173	115	50,43%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	68	63	7,94%
Tramitació administrativa .....	43	44	-2,27%
Tributació municipal i sancions .....	6	8	-25,00%
Via pública reparació de deficiències .....	104	81	28,40%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	12
Personal municipal .....	2

### Altres

Altres .....	18
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	2

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	2
Atenció personal de Servicis Socials .....	7
Centres educatius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	6
Gestió tributària .....	2
Informació i Registre .....	7
Padró .....	1

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	23
Botellot .....	6
Casals fallers .....	13
Entre particulars veïnals .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	1
Obres privades .....	3
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	19

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	2
Antenes .....	1
Biblioteques .....	4
Compliment d'ordenances .....	9



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	39
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	18
Obres municipals .....	3
Oposicions .....	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	1
Servicis Socials .....	2

### Distint àmbit competencial

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

### Esdeveniments

Carreres populars .....	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	2
Falles .....	52

### Organismes autònoms

EMT-incidències .....	57
Fundació Esportiva Municipal .....	9
Junta Central Fallera .....	1
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	15

### Política lingüística

Castellà .....	1
Valencià .....	2

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	12
Carril bici .....	28
Estacions Valenbisi .....	1
Semàfors .....	13
Senyalització horitzontal .....	35
Senyalització vertical .....	28

### Servicis de jardineria



Parcs i jardins deficiències .....	47
Poda d'arbres .....	19

**Servicis de neteja en la via pública**

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	6
Contenidors canvi ubicació .....	18
Contenidors deficient estat .....	3
Deficient neteja en la via pública .....	58
Excrements animals domèstics .....	24
Reciclatge de residus .....	7
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	6
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	16
Vehicles abandonats .....	13

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires .....	9
Gorretes .....	2
Indigents .....	7
Major actuació per part de Policia Local .....	118
Mesures contra excrements animals domèstics .....	14
Plagues .....	17
Platges incidències .....	3
Valenbisi .....	3

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

Aparcaments - Demanda .....	10
Ciclistes molèsties .....	6
Demanda de parcs i jardins .....	5
Desperfectes en patrimoni històric .....	2
Lavabos públics .....	6
Pàgina web .....	7
Seu electrònica .....	2
Suggeriments indeterminats .....	3
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	12



Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	14
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	27
Tardança en resolució d'expedients .....	16

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	1
Multes .....	3
Tributs IBI .....	1
Tributs IVTM .....	1

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	12
Clot en calçada .....	39
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	10
Enllumenat .....	35
Fonts ornamentals .....	1
Supressió de barreres arquitectòniques .....	7



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	63	49	28,57%
02. L'Eixample .....	86	46	86,96%
03. Extramurs .....	68	42	61,90%
04. Campanar .....	44	66	-33,33%
05. La Saïdia .....	84	43	95,35%
06. El Pla del Real .....	34	26	30,77%
07. L'Olivereta .....	49	46	6,52%
08. Patraix .....	58	44	31,82%
09. Jesús .....	58	51	13,73%
10. Quatre Carreres .....	66	48	37,50%
11. Poblats Marítims .....	44	64	-31,25%
12. Camins al Grau .....	107	55	94,55%
13. Algirós .....	39	35	11,43%
14. Benimaclet .....	23	24	-4,17%
15. Rascanya .....	53	42	26,19%
16. Benicalap .....	43	26	65,38%
18. Pobles de l'Oest .....	8	6	33,33%
19. Pobles del Sud .....	15	7	114,29%
20. Fora de València .....	1	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals .....	84	62	35,48%
No hi consta districte .....	65	114	-42,98%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	6
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	8



1.4. El Pilar .....	13
1.5. El Mercat .....	6
1.6. Sant Francesc .....	22
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	57
2.2. El Pla del Remei .....	18
2.3. Gran Via .....	11
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	14
3.2. La Roqueta .....	23
3.3. La Petxina .....	12
3.4. Arrancapins .....	19
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	12
4.2. Les Tendetes .....	15
4.4. Sant Pau .....	17
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	32
5.3. Trinitat .....	18
5.4. Tormos .....	14
5.5. Sant Antoni .....	11
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	12
6.2. Mestalla .....	12
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	5
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	31
7.2. Soternes .....	4
7.3. Tres Forques .....	11



7.4. La Font Santa .....	2
7.5. La Llum .....	1
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	30
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	14
8.5. Favara .....	8
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	20
9.2. L'Hort de Senabre .....	5
9.3. La Creu Coberta .....	8
9.4. Sant Marcel·lí .....	13
9.5. Camí Real .....	12
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	27
10.2. En Corts .....	9
10.3. Malilla .....	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	4
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	18
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	11
11.3. La Malva-rosa .....	6
11.4. Beteró .....	6
11.5. Natzaret .....	3
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	29
12.2. Albors .....	4
12.3. La Creu del Grau .....	69
12.4. Camí Fondo .....	1





12.5. Penya-roja .....	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	14
13.3. L'Amistat .....	4
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	15
14.2. Camí de Vera .....	8
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	17
15.2. Torrefiel .....	14
15.3. Sant Llorenç .....	22
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	39
16.2. Ciutat Fallera .....	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.3. Pinedo .....	6
19.4. El Saler .....	6
19.7. La Torre .....	1
19.8. Faitanar .....	1
20. Fora de València	
No hi consta barri .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	84



No hi consta districte

No hi consta barri ..... 65



## Peticions per mesos

Gener .....	1.041
Febrer .....	1.076
Març .....	589