



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'OCTUBRE AL 15 NOVEMBRE 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:

En relació amb l'informe de l'Oficina de Queixes, Suggeriments i Reclamacions, relacions amb el Defensor del Poble i Síndic de Greuges del període 16 d'octubre a 15 de novembre de 2019 que se sotmet a la Comissió Permanent Especial de Suggeriments, s'informa que, amb motiu de l'avanç de la data de celebració de la Comissió, s'ha fet el màxim esforç per incorporar a l'informe totes les instàncies rebudes en l'oficina fins al 15 de novembre de 2019, la qual cosa no impedis que després del tancament de l'informe es reben instàncies del període i no previstes en este informe. Esta circumstància, d'ocórrer, es corregirà en l'informe anual.

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 servici municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servici 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 de 2019 a 15 de novembre 2019**, s'han rebut un total de **1057 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l' informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/09/19 al 15/10/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	118	137
SUGGERIMENTS	1263	858
QUEIXES SÍNDIC	30	53
QUEIXES DEFENSOR	8	5
ALTRES	4	4

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/10/2018 a 15/11/2018.

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 (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Poble, queixes del Síndic de greuges i altres).

b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions mencionades anteriorment en el apartat a).

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: **16/09/19 al 15/10/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	82	123
Seu electrònica	82	84
Telefònica	43	34
Web	1216	816

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: 16/10/2018 a 15/11/2018

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

3. TAULA DE PETICIONS GLOBALS PER MESOS.

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes d'octubre de 2019 i la primera del mes de novembre 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:



- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servei 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.

- **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 d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de 301 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 157 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible ha rebut 121 trasllats.

Així mateix, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb 148 trasllats, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 147 de 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 Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb 19 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 15 peticions i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 4 peticions

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb 14 peticions d'informe, i dins d'ella la Delegació de Servicis Socials amb 13 peticions.

L'Àrea de Desenrotllament i Renovació Urbana i Vivenda, amb 10 peticions d'informe i dins d'ella la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 7 peticions.

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

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

- Tresoreria
- Gestió d'Emissions i Recaptació
- Inspecció de Tributs i Rendes
- Disciplina Urbanística



- Planejament
- Gestió Sostenible de Residus urbans i Neteja de l'Espai Públic
- Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire

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

- Tresoreria
- Gestió d'Emissions i Recaptació
- Inspecció de Tributs i Rendes
- Disciplina Urbanística
- Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire

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

- Patrimoni Històric i Artístic
- Central de Procediment Sancionador

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 (162).
- Servicis prestats en la via pública (134).
- Via Publica reparació de deficiències i Servicis de Jardineria (103).

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 192 peticions.
- Extramurs amb 66 peticions
- Poblats Marítims amb 66 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 9 peticions.
- Russafa (l'Eixample) amb 27 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 24 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 20 peticions.
- Tormos (Saïdia) amb 15 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 18 peticions.
- Nou Moles L'Olivereta) amb 21 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 17 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 20 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 21 peticions.
- El Cabanyal-el Canyamelar (Poblats Marítims) amb 23 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 143 peticions.
- L'illa Perduda (Algirós) amb 24 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 14 peticions.
- Sant Llorenç (Rascanya) amb 14 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 25 peticions.
- Massarrojos (Pobles del Nord) amb 3 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 6 peticions.
- Pinedo, el Saler i el Palmar (Pobles del Sud) amb 2 peticions cada una d'elles.

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

Esta taula conte el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals del exercici.

Gener	1.041
Febrer	1.078
Març	1.079
Abril	892
Maig	1.226
Juny	1.176
Juliol	1.182
Agost	942
Setembre	1.199
Octubre	1.371

ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

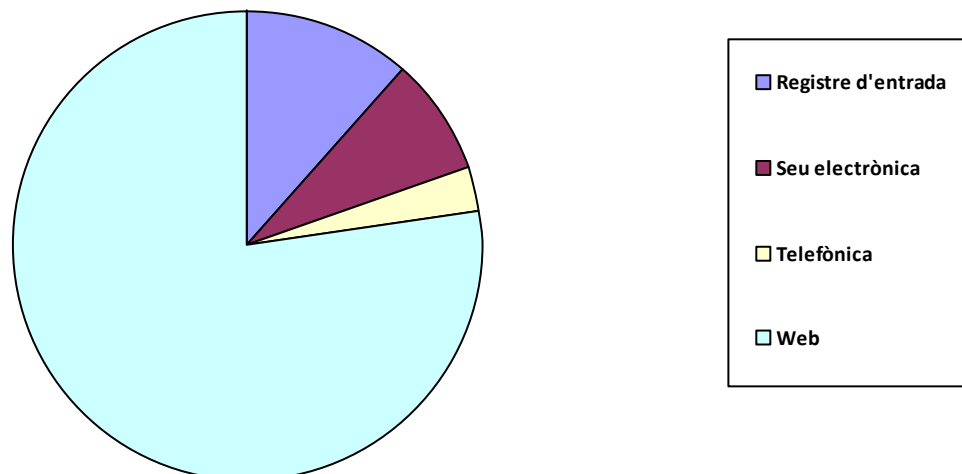
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	137	109	25,69%
Suggeriment	858	865	-,81%
Síndic	53	46	15,22%
Defensor	5	9	-44,44%
Altres	4	4	0,00%
Total:	1.057	1.033	2,32%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	123	115	6,96%
Seu electrònica	84	57	47,37%
Telefònica	34	28	21,43%
Web	816	833	-2,04%
Total:	1.057	1.033	2,32%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Octubre	626
Novembre	431

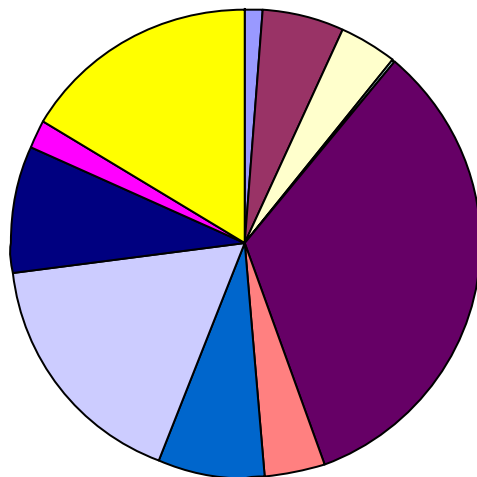
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Octubre	512	485	27	15 (55,6%)
Novembre	412	369	42	9 (21,4%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	12	8	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	53	38	14	6 (42,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	34	24	10	5 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	3	3	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	308	301	7	2 (28,6%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	40	37	3	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	65	58	7	3 (42,9%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	158	139	19	3 (15,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	82	80	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA	151	148	3	1 (33,3%)
Total d'Enviaments	924	854	69	24 (34,8%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
HISENDA	10	6	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				



COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	13	11	1	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS	36	23	13	6 (46,2%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
HABITATGE	2	0	2	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	5	4	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	20	13	7	5 (71,4%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	19	17	2	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	158	157	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	124	121	3	0 (0,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ	9	9	0	0 (-)
ESPORTS	5	3	2	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	10	9	1	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	4	2	2	1 (50,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	3	1	2	0 (0,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	50	47	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	43	28	15	2 (13,3%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	115	111	4	1 (25,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	82	80	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	8	8	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL	150	147	3	1 (33,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET DE NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	0	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	12	8	4	4 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ				
COOPERACIÓ AL DESENVOLUPAMENT I MIGRACIÓ	1	1	0	0 (-)
ENVELLIMENT ACTIU				
ENVELLIMENT ACTIU	1	1	0	0 (-)
JOVENTUT				
JOVENTUT	2	2	0	0 (-)
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				



SALUT I CONSUM RESPONSABLE	13	11	1	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	36	23	13	6 (46,2%)
Subtotal d'Àrea	53	38	14	6 (42,9%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	2	0	2	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	5	4	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	13	8	5	3 (60,0%)
PLANEJAMENT	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	34	24	10	5 (50,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒ				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	3	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	19	17	2	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	158	157	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				



JARDINERIA SOSTENIBLE	123	120	3	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ DE PARCS I JAR	1	1	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	308	301	7	2 (28,6%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	9	9	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	0	1	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	4	3	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCI	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	4	3	1	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALS	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	40	37	3	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	2	2	1 (50,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	3	1	2	0 (0,0%)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	50	47	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	65	58	7	3 (42,9%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				



ACTIVITATS	26	14	12	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	17	14	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	115	111	4	1 (25,0%)
Subtotal d'Àrea	158	139	19	3 (15,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències	81	80	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	82	80	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	8	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA LOCAL				
POLICIA LOCAL	150	147	3	1 (33,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
DEPARTAMENT DE BOMBERS, PREVENCIÓ I INTER	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	151	148	3	1 (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
ALCALDIA					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	2	0	0	0	0
INSPECCIÓ, TRIBUTS I RENDES	1	0	0	0	0
TRESORERIA	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	0	0	0	1	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	3	0	7	0
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					



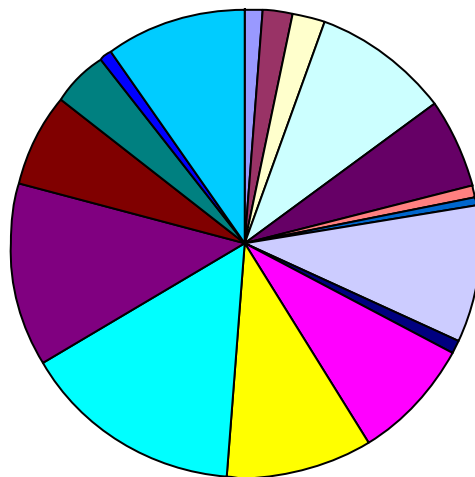
VIVENDA	0	0	0	2	0
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	1	2	0
PLANEJAMENT	0	1	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	0	2	0
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	0	1	0	0	0
JARDINERIA SOSTENIBLE	0	0	0	2	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
ESPORTS	0	0	0	1	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	1	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	0	0	0	1
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	1
PERSONAL	0	0	0	2	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	2	0	0	1	0
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	0	0	0	11	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	2	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	0	0	3	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
EMIVASA	0	0	0	1	0
EMT-Incidències	0	0	0	1	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	1	0	0	2	0
Total d'Enviaments	18	5	1	40	5

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	16	18	-11,11%
Altres	18	18	0,00%
Atenció Personal Municipal	25	27	-7,41%
Contaminació acústica	98	97	1,03%
Discrepàncies amb actuacions municipals	64	97	-34,02%
Distint àmbit competencial	10	13	-23,08%
Esdeveniments	5	7	-28,57%
Organismes autònoms	99	48	106,25%
Política lingüística	10	8	25,00%
Senyalització viària	89	67	32,84%
Servicis de jardineria	103	81	27,16%
Servicis de neteja en la via pública	162	156	3,85%
Servicis prestats en via pública	134	134	0,00%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	68	69	-1,45%
Tramitació administrativa	42	47	-10,64%
Tributació municipal i sancions	7	8	-12,50%
Via pública reparació de deficiències	103	136	-24,26%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	10
Personal municipal	6

Altres

Altres	14
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	7
Atenció en biblioteques	3
Atenció personal de Servicis Socials	8
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Informació i Registre	3
Padró	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	16
Aire condicionat particulars	1
Botellot	6
Casals fallers	3
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	1
Molèsties servicis de neteja	1
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	1
Trànsit de vehicles	65

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Biblioteques	6
Compliment d'ordenances	10



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	32
Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Obres municipals	3
Obres no municipals	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Servicis Socials	1
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	9
Civil o penal	1

Esdeveniments

Carreres populars	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	1

Organismes autònoms

EMIVASA	1
EMT-incidències	75
Fundació Esportiva Municipal	18
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	3
Palau de la Música i Congressos	1
Universitat Popular	1

Política lingüística

Castellà	5
Valencià	5

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	11
Carril bici	11
Semàfors	11
Senyalització horitzontal	30
Senyalització vertical	23
Zona blava	3



Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	67
Poda d'arbres	36

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	8
Contenidors canvi ubicació	23
Contenidors deficient estat	8
Deficient neteja en la via pública	51
Excrements animals domèstics	11
Reciclatge de residus	7
Solars i edificis en deficient estat de neteja	13
Suggeriments per a la neteja en la via pública	33
Vehicles abandonats	8

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	12
Gorretes	5
Indigents	8
Major actuació per part de Policia Local	81
Mesures contra excrements animals domèstics	12
Plagues	15
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	12
Demanda de parcs i jardins	4
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	5
Suggeriments indeterminats	5
Suggeriments per a la millora de la circulació	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	24
Suggeriments sobre denominació de carrers	5



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	8
Tardança en resolució d'expedients	34

Tributació municipal i sancions

Multes	4
Tributs IAE	1
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	11
Clot en calçada	34
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	16
Enllumenat	34
Supressió de barreres arquitectòniques	8



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	37	68	-45,59%
02. L'Eixample	43	39	10,26%
03. Extramurs	66	64	3,13%
04. Campanar	38	33	15,15%
05. La Saïdia	47	51	-7,84%
06. El Pla del Real	34	32	6,25%
07. L'Olivereta	45	92	-51,09%
08. Patraix	46	46	0,00%
09. Jesús	49	40	22,50%
10. Quatre Carreres	61	89	-31,46%
11. Pobles Marítims	66	48	37,50%
12. Camins al Grau	192	66	190,91%
13. Algirós	57	37	54,05%
14. Benimaclet	19	20	-5,00%
15. Rascanya	40	49	-18,37%
16. Benicalap	27	22	22,73%
17. Pobles del Nord	5	7	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	7	6	16,67%
19. Pobles del Sud	7	16	-56,25%
En Dependències Municipals	86	94	-8,51%
No hi consta districte	85	114	-25,44%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	1
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	7



1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	9
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	27
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	18
3.3. La Petxina	16
3.4. Arrancapins	24
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	15
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	8
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	21
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	9
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	17
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	10
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	20
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	13
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	16
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	21
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	23
11.3. La Malva-rosa	9
11.4. Beteró	13
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	18
12.2. Albors	5
12.3. La Creu del Grau	143
12.4. Camí Fondo	7



12.5. Penya-roja	19
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	24
13.2. Ciutat Jardí	20
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	14
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	13
15.2. Torrefiel	13
15.3. Sant Llorenç	14
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	25
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	2
En Dependències Municipals	



En Dependències Municipals	86
No hi consta districte	
No hi consta barri	85