



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE DESEMBRE DE 2019 AL 15 GENER DE 2020



**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 novembre de 2019 a 15 de desembre 2019**, s'han rebut un total de 983 **peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l' informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/10/19 al 15/11/19**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	137	169
SUGGERIMENTS	858	699
QUEIXES SÍNDIC	53	59
QUEIXES DEFENSOR	5	4
ALTRES	4	7

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/11/2018 a 15/12/2018.

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 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

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/10/19 al 15/11/19.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	123	101
Seu electrònica	84	144
Telefònica	34	31
Web	816	662

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: 16/11/2018 a 15/12/2018

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 novembre de 2019 i la primera del mes de desembre 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 servei 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 d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de 197 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 122 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible ha rebut 56 trasllats.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb 110 trasllats, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 26 trasllats i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 84 trasllats.

Així mateix, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb 103 trasllats, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut 103 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 27 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 24 peticions i la de Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 3 peticions.

L'Àrea d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de 8 peticions d'informe, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de Residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 5 peticions, i la Delegació de Jardineria Sostenible ha rebut 2 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:

- Salut i Consum Responsable
- Disciplina Urbanística
- Llicències Urbanístiques- Obres d'Edificació
- Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire
- Cultura Festiva
- Palau de la Música i Congressos de València i Banda Municipal.
- Central de Procediment Sancionador.
- Oficina de Responsabilitat Patrimonial.
- Personal.
- Mobilitat Sostenible
- Patrimoni Històric i Artístic.



-EMT

-Societat de la Informació.

-Policia Local

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

-Platges, Qualitat Acústica i de l'Aire

-Cultura Festiva

- Personal.

-Societat de la Informació.

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

- Vivenda

-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 (149).**

-**Servicis prestats en la via pública (105).**

- **Contaminació Acústica (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 175 peticions.**

-**Extramurs amb 95 peticions**

-**L'Eixample amb 60 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 15 peticions.
- Russafa (l'Eixample) amb 39 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 52 peticions.
- Sant Pau (Campanar) amb 16 peticions.
- Marxalenes (Saïdia) amb 9 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 22 peticions.
- Nou Moles L'Olivereta) amb 12 peticions.
- Patriaix (Patriaix) amb 11 peticions.
- La Creu Coberts(Jesús) amb 13 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 15 peticions.
- El Cabanyal-el Canyamellar (Poblats Marítims) amb 28 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 120 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 17 peticions.
- Camí de Vera (Benimaclet) amb 7 peticions.
- Sant Llorenç (Rascanya) amb 11 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 27 peticions.
- Massarrojos i Benifaraig (Pobles del Nord) amb 1 petició cada una d'elles.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 4 peticions.
- La Torre (Pobles del Sud) amb 8 peticions.

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

Gener	1.045
Febrer	1.079
Març	1.080
Abril	893
Maig	1.227
Juny	1.177
Juliol	1.182
Agost	942
Setembre	1.199
Octubre	1.380
Novembre	898



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

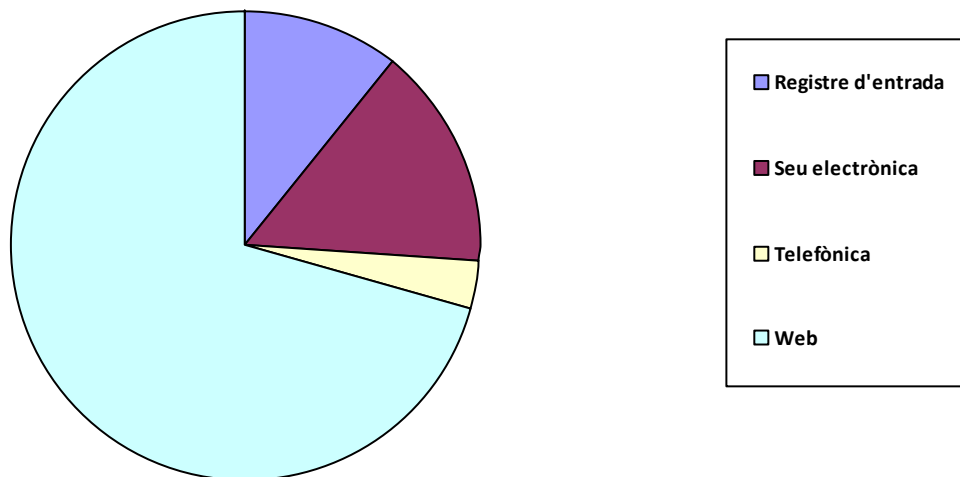
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	169	95	77,89%
Suggeriment	699	728	-3,98%
Síndic	59	27	118,52%
Defensor	4	2	100,00%
Altres	7	1	600,00%
Total:	938	853	9,96%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	101	70	44,29%
Seu electrònica	144	63	128,57%
Telefònica	31	21	47,62%
Web	662	699	-5,29%
Total:	938	853	9,96%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Novembre	465
Desembre	473

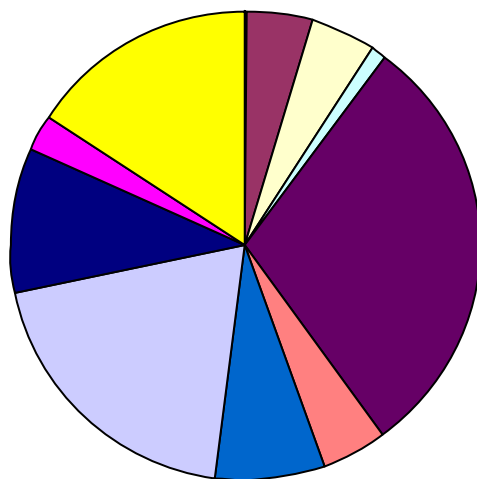
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Novembre	352	319	33	25 (75,8%)
Desembre	337	302	34	23 (67,6%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	31	23	7	6 (85,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	30	26	4	3 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	7	7	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	205	197	8	4 (50,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	31	24	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS	51	46	5	4 (80,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	137	110	27	16 (59,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	68	67	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	17	16	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	110	103	7	7 (100,0%)
Total d'Enviaments	689	621	67	48 (71,6%)

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	1	1	0	0 (-)
HISENDA	1	1	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				



SALUT I CONSUM RESPONSABLE	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	25	18	6	5 (83,3%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
HABITATGE	1	0	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	14	11	3	3 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECON				
COMERÇ	2	2	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	5	5	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSIC				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	14	14	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETE	127	122	5	2 (40,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D	58	56	2	1 (50,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	3	2	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	4	2	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS	9	8	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	9	5	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	41	39	2	1 (50,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC	50	26	24	13 (54,2%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	87	84	3	3 (100,0%)



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA 68 67 1 1 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA 7 6 1 1 (100,0%)

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL 9 9 0 0 (-)

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT 1 1 0 0 (-)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL 110 103 7 7 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	25	18	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	31	23	7	6 (85,7%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
HABITATGE				
VIVENDA	1	0	1	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	3	2	2 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	8	7	1	1 (100,0%)



PLANEJAMENT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	30	26	4	3 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	2	2	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	7	7	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	14	14	0	0 (-)
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA				
EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE	127	122	5	2 (40,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA CIUTAT				
JARDINERIA SOSTENIBLE	58	56	2	1 (50,0%)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	205	197	8	4 (50,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	4	2	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	3	3	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	4	4	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	5	4	1	0 (0,0%)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)



PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	6	3	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	31	24	7	6 (85,7%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICACIÓ	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	5	4	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	41	39	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	51	46	5	4 (80,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	34	15	19	10 (52,6%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	16	11	5	3 (60,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT				
MOBILITAT SOSTENIBLE	87	84	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	137	110	27	16 (59,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT-Incidències	68	67	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	68	67	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	7	6	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	9	9	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	17	16	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				



POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	110	103	7	7 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	110	103	7	7 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	4	1	0	0	1
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
VIVENDA	0	0	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	2	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	1	0	0	0
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I N	1	0	1	0	3
JARDINERIA SOSTENIBLE	0	0	1	0	1
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE ...	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	1	0	1	0	0
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIV	0	0	0	0	1
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS DE VAL	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	1	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	5	4	1	0	9
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	1	1	0	2
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	3	0	0



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

EMT-Incidències	0	0	1	0	0
-----------------------	---	---	---	---	---

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCR

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	0	0	0	0
---------------------------------	---	---	---	---	---

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	1	4	2	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

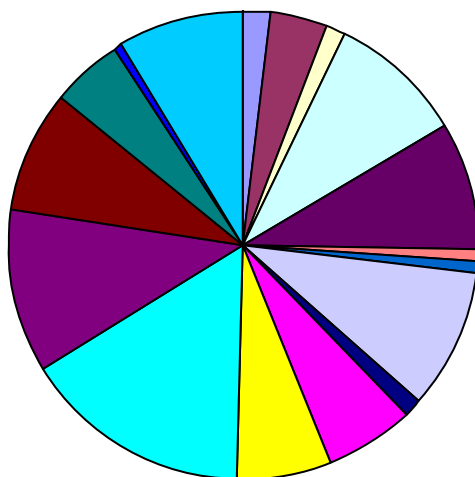
Total d'Enviaments	19	16	13	0	19
--------------------	----	----	----	---	----

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	18	15	20,00%
Altres	37	21	76,19%
Atenció Personal Municipal	12	18	-33,33%
Contaminació acústica	89	37	140,54%
Discrepàncies amb actuacions municipals	80	76	5,26%
Distint àmbit competencial	8	11	-27,27%
Esdeveniments	7	11	-36,36%
Organismes autònoms	91	45	102,22%
Política lingüística	11	7	57,14%
Senyalització viària	59	73	-19,18%
Servicis de jardineria	59	61	-3,28%
Servicis de neteja en la via pública	149	130	14,62%
Servicis prestats en via pública	105	128	-17,97%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	78	62	25,81%
Tramitació administrativa	46	29	58,62%
Tributació municipal i sancions	7	5	40,00%
Via pública reparació de deficiències	80	122	-34,43%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	12
Personal municipal	6

Altres

Altres	22
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	15

Atenció Personal Municipal

Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	4
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	3
Gestió tributària	1
Informació i Registre	2
Padró	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	21
Aire condicionat particulars	2
Botellot	6
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	5
Obres privades	1
Taules i cadires	3
Trànsit de vehicles	48

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	4
Compliment d'ordenances	13
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	39
Disconformitat amb projectes urbanístics	6



Horaris atenció al públic	2
Obres municipals	1
Obres no municipals	2
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	2
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	3

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	7
Civil o penal	1

Esdeveniments

Carreres populars	2
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2

Organismes autònoms

EMT-incidències	71
Fundació Esportiva Municipal	11
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	8
Palau de la Música i Congressos	1

Política lingüística

Castellà	5
Valencià	6

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	11
Carril bici	8
Semàfors	9
Senyalització horitzontal	15
Senyalització vertical	16

Servicis de jardineria



Parcs i jardins deficiències	31
Poda d'arbres	28

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	5
Contenidors canvi ubicació	45
Contenidors deficient estat	2
Deficient neteja en la via pública	23
Excrements animals domèstics	4
Reciclatge de residus	18
Solars i edificis en deficient estat de neteja	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública	25
Vehicles abandonats	12

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	5
Gorretes	3
Indigents	5
Major actuació per part de Policia Local	74
Mesures contra excrements animals domèstics	2
Plagues	13
Valenbisi	3

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	12
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	4
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	1
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	4
Suggeriments per a la millora de la circulació	16
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	33



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal 20

Tardança en resolució d'expedients 26

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit 5

Infraccions urbanístiques 1

Tributs IAE 1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 11

Clot en calçada 30

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 5

Enllumenat 26

Supressió de barreres arquitectòniques 8



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	35	56	-37,50%
02. L'Eixample	60	37	62,16%
03. Extramurs	95	45	111,11%
04. Campanar	26	52	-50,00%
05. La Saïdia	28	50	-44,00%
06. El Pla del Real	48	35	37,14%
07. L'Olivereta	21	55	-61,82%
08. Patraix	37	60	-38,33%
09. Jesús	46	25	84,00%
10. Quatre Carreres	52	59	-11,86%
11. Pobles Marítims	51	71	-28,17%
12. Camins al Grau	175	42	316,67%
13. Algirós	42	17	147,06%
14. Benimaclet	10	16	-37,50%
15. Rascanya	20	44	-54,55%
16. Benicalap	27	39	-30,77%
17. Pobles del Nord	2	5	-60,00%
18. Pobles de l'Oest	5	11	-54,55%
19. Pobles del Sud	19	7	171,43%
En Dependències Municipals	74	55	34,55%
No hi consta districte	65	72	-9,72%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	5
1.4. El Pilar	5



1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	39
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	18
3.2. La Roqueta	1
3.3. La Petxina	52
3.4. Arrancapins	24
04. Campanar	
4.1. Campanar	7
4.2. Les Tendetes	3
4.4. Sant Pau	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	3
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	4
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	6
6.2. Mestalla	22
6.3. Jaume Roig	16
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	12
7.2. Soternes	3
7.3. Tres Forques	1
7.5. La Llum	5



08. Patraix

8.1. Patraix	11
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	2
8.5. Favara	8

09. Jesús

9.1. La Raiosa	11
9.2. L'Hort de Senabre	10
9.3. La Creu Coberta	13
9.4. Sant Marcel·lí	9
9.5. Camí Real	3

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet	13
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	15
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	28
11.3. La Malva-rosa	8
11.4. Beteró	4
11.5. Natzaret	3

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	17
12.2. Albors	6
12.3. La Creu del Grau	120
12.4. Camí Fondo	3



12.5. Penya-roja	29
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	9
13.2. Ciutat Jardí	17
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	6
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	3
14.2. Camí de Vera	7
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	6
15.3. Sant Llorenç	11
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	27
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	4
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	5
19.7. La Torre	8
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	74



No hi consta districte

No hi consta barri 65