



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE GENER DE 2019 AL 15 DE FEBRER 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 gener de 2019 al 15 de febrer de 2019**, s'han rebut un total de **1.109 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

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
RECLAMACIÓ	71	116
SUGGERIMENTS	754	917
QUEIXES SÍNDIC	42	66
QUEIXES DEFENSOR	4	5
ALTRES	3	5

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/01/2018 a 15/02/2018.

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	73	116
Seu electrònica	54	86
Telefònica	18	48
Web	729	859

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: 16/01/2018 a 15/02/2018

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 gener de 2019 i la primera del mes de febrer 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 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.

- **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 **286 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 168 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 98 trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Mobilitat Sostenible ha rebut **170** trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 148 trasllats.

Així mateix, l'Àrea de Protecció Ciutadana amb **152** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local que ha rebut 150 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 amb **15** sol·licituds d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 9 peticions.

Li segueixen en importància l'Àrea de Desenvolupament Humà, l'Àrea de Desenvolupament Urbà i Vivenda, i l'Àrea de Govern Interior amb **14** sol·licituds d'informe cadascuna, i dins d'estes àrees la Delegació de Serveis Socials amb 11 peticions, la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 13 peticions, i la Delegació de Serveis Centrals amb 10 peticions d'informe, respectivament.

Així mateix, l'Àrea d'Alcaldia amb **13** sol·licituds d'informe, i dins d'esta àrea destaquen l'Alcaldia i la Delegació de Hisenda amb 5 peticions d'informe cadascuna.

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

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

- Gabinet d'Alcaldia
- Tresoreria
- Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques
- Intervenció General
- Gabinet de Comunicacions
- Patrimoni Històric i Artístic
- Recursos Culturals
- Comerç i Abastiments
- Gestió Urbanística



- **Planejament**
- **Vivenda**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial**
- **Personal**
- **Contractació**
- **Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**
- **Cicle Integral del Aigua**
- **Ocupació del Domini Públic**
- **Junta Central Fallera**
- **O.A.M. Parcs i Jardins**
- **Transparència i Govern Obert**
- **Bombers**
- **Policia Local**

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

- **Gabinet d'Alcaldia**
- **Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques**
- **Intervenció General**
- **Gabinet de Comunicacions**
- **Recursos Culturals**
- **Comerç i Abastiments**
- **Gestió Urbanística**
- **Planejament**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial**
- **Personal**
- **Cicle Integral del Aigua**
- **Ocupació del Domini Públic**
- **O.A.M. Parcs i Jardins**
- **Bombers**



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

- **Gestió Tributària Específica-Cadastral**
- **Gestió Tributària Integral**
- **Llicències Urbanístiques i Obres d'Edificació**
- **Esports**
- **Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics**
- **Jardineria**

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 (200)**
- **Servicis prestats en la via pública (168)**
- **Via pública reparació de deficiències (115)**

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:

- **Poblats Marítims amb 88 peticions**
- **Ciutat Vella i Quatre Carreres amb 83 peticions cadascuna**
- **L'Eixample i La Saïdia amb 82 peticions cadascú**

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 21 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 36 peticions**
- **La Roqueta (Extramurs) amb 31 peticions**
- **Campanar (Campanar) amb 20 peticions**
- **Sant Antoni (La Saïdia) amb 21 peticions**
- **Mestalla (Pla del Real) amb 20 peticions**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 39 peticions**
- **Patraix (Patraix) amb 23 peticions**
- **La Raiosa (Jesús) amb 18 peticions**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 35 peticions**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 25 peticions**
- **Aiora (Camins al Grau) amb 15 peticions**
- **Ciutat Jardí (Algirós) amb 13 peticions**
- **Benimaclet (Benimaclet) amb 7 peticions**
- **Orriols (Rascanya) amb 23 peticions**
- **Benicalap (Benicalap) amb 46 peticions**
- **Borbotó (Poblats del Nord) amb 1 petició**
- **Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 9 peticions**
- **La Torre (Poblats del Sud) amb 5 peticions**

12. TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

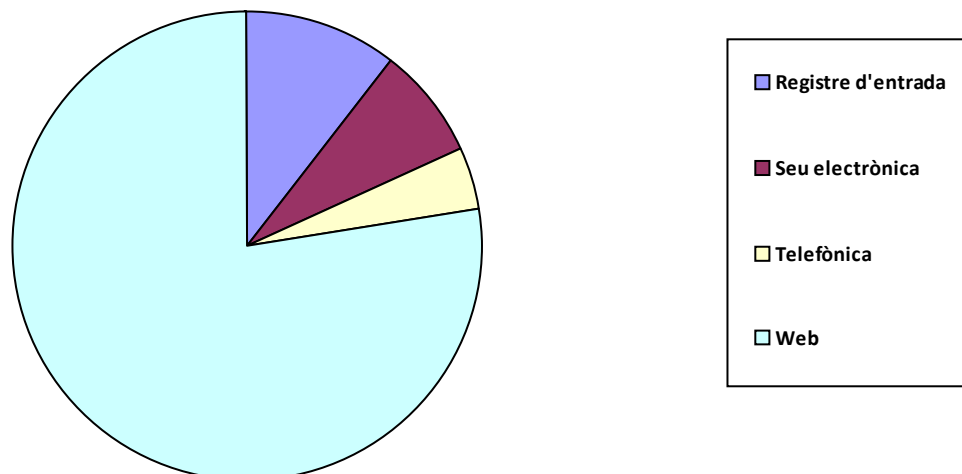
1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	116	83	39,76%
Suggeriment	917	720	27,36%
Síndic	66	46	43,48%
Defensor	5	2	150,00%
Altres	5	4	25,00%
Total:	1.109	855	29,71%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	116	93	24,73%
Seu electrònica	86	52	65,38%
Telefònica	48	40	20,00%
Web	859	670	28,21%
Total:	1.109	855	29,71%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del periode per mesos

Gener	551
Febrer	558

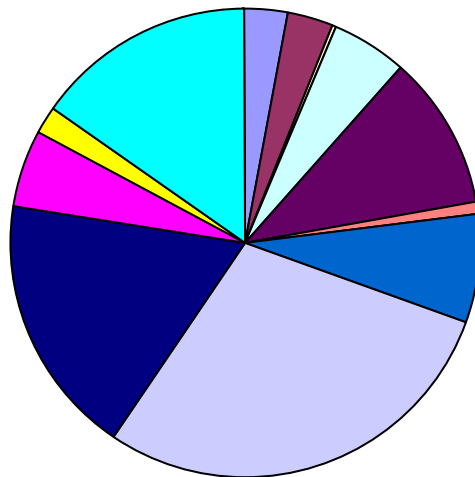
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener	492	442	50	41 (82,0%)
Febrer	528	473	55	32 (58,2%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	32	19	13	10 (76,9%)
CULTURA	29	21	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	3	2	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	55	41	14	8 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	108	94	14	7 (50,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	7	6	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR	78	64	14	10 (71,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	294	286	8	4 (50,0%)
MOBILITAT	185	170	15	12 (80,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	53	46	7	4 (57,1%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	19	14	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	157	152	5	5 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.020	915	105	73 (69,5%)

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	8	3	5	4 (80,0%)
HISENDA	19	14	5	3 (60,0%)



INTERVENCIÓ GENERAL MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
RELACIONS AMB ELS MITJANS	3	1	2	2 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	11	3	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ	3	2	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
PERSONES MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIS SOCIALS	35	24	11	7 (63,6%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	69	69	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	32	19	13	6 (46,2%)
VIVENDA	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS	5	4	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	12	9	3	3 (100,0%)
PERSONAL	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS	52	42	10	6 (60,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	20	19	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	170	168	2	1 (50,0%)
PARCS I JARDINS	101	98	3	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL	2	0	2	2 (100,0%)



MOBILITAT

ESPAI PÚBLIC	31	22	9	7 (77,8%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	154	148	6	5 (83,3%)

ORGANISMES AUTÒNOMS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	53	46	7	4 (57,1%)
---------------------------------	----	----	---	-----------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	7	7	0	0 (-)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	10	6	4	3 (75,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	0	1	1 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

BOMBERS	3	2	1	1 (100,0%)
POLICIA	154	150	4	4 (100,0%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	5	2	3	3 (100,0%)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	2	0	2	1 (50,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	8	7	1	0 (0,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	3	2	1	0 (0,0%)
TRESORERIA	5	3	2	2 (100,0%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	0	1	1 (100,0%)
INTERVENCIÓ GENERAL MUNICIPAL				
INTERVENCIÓ GENERAL	2	1	1	1 (100,0%)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	32	19	13	10 (76,9%)

CULTURA



ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	10	3	7	7 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	29	21	8	8 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
PERSONES MAJORS				
PERSONES MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT				
SANITAT	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	35	24	11	7 (63,6%)
Subtotal d'Àrea	55	41	14	8 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	69	69	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	9	6	3	2 (66,7%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	17	9	8	2 (25,0%)
PLANEJAMENT	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
VIVENDA				
VIVENDA	2	1	1	1 (100,0%)



	Subtotal d'Àrea	108	94	14	7 (50,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
EDUCACIÓ					
EDUCACIÓ		2	2	0	0 (-)
ESPORTS					
ESPORTS		5	4	1	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	7	6	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR					
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA		8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR		7	5	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL		5	4	1	1 (100,0%)
PERSONAL					
PERSONAL		6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS					
CONTRACTACIÓ		3	0	3	3 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS		49	42	7	3 (42,9%)
	Subtotal d'Àrea	78	64	14	10 (71,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
CEMENTERIS					
CEMENTERIS		1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA		20	19	1	1 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA		170	168	2	1 (50,0%)
PARCS I JARDINS					
JARDINERIA		101	98	3	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL					
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC		2	0	2	2 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	294	286	8	4 (50,0%)
MOBILITAT					
ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS		17	9	8	6 (75,0%)



OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	14	13	1	1 (100,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	154	148	6	5 (83,3%)
Subtotal d'Àrea	185	170	15	12 (80,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidències	13	11	2	1 (50,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	17	14	3	1 (33,3%)
JUNTA CENTRAL FALLERA	2	1	1	1 (100,0%)
MARINA REIAL	3	3	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	17	16	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	53	46	7	4 (57,1%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	7	7	0	0 (-)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	10	6	4	3 (75,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	19	14	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
BOMBERS				
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG	3	2	1	1 (100,0%)
POLICIA				
POLICIA LOCAL	154	150	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	157	152	5	5 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini

ALCALDIA



GABINET D'ALCALDIA	3	0	0	0	0
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LIN	0	1	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	0	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL	0	0	0	1	0
TRESORERIA	1	0	1	0	0
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	1	0	0	0	0
INTERVENCIÓ GENERAL	1	0	0	0	0
GABINET DE COMUNICACIONS	2	0	0	0	0
CULTURA					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	5	1	1	0	0
RECURSOS CULTURALS	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE					
COMERÇ I ABASTIMENT	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	1	0	0	1	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	6	1	0	3	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	1	0	1	0
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	0	0	3	3
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
VIVENDA	0	1	0	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
ESPORTS	0	0	0	1	0
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
CONTRACTACIÓ	2	0	1	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	1	2	2
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					



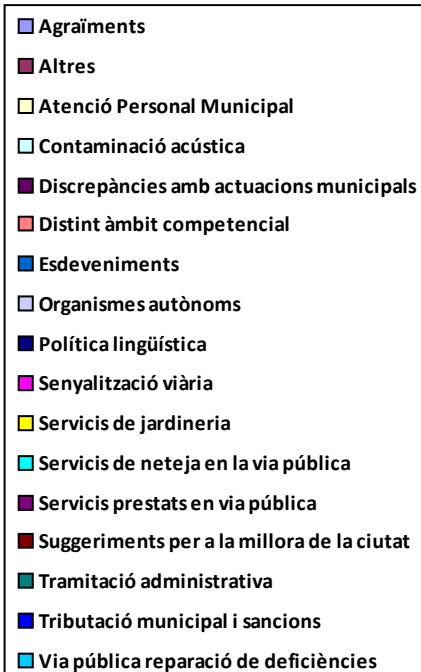
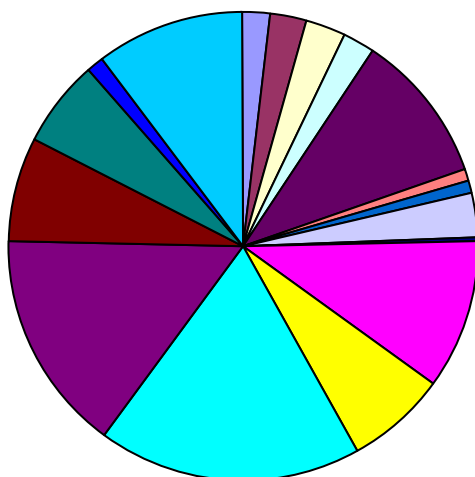
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	0	1	0	1	0
JARDINERIA	0	0	0	2	1
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	1	1	0	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	3	2	1	1	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	5	0	0	1	0
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMT-Incidències	1	0	0	1	0
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	1	0	1	1
JUNTA CENTRAL FALLERA	0	1	0	0	0
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	3	0	0	1	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	0	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EM	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	1	3	0	0	0
Total d'Enviaments	51	16	6	22	10

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	23	12	91,67%
Altres	27	23	17,39%
Atenció Personal Municipal	29	27	7,41%
Contaminació acústica	26	23	13,04%
Discrepàncies amb actuacions municipals	113	88	28,41%
Distint àmbit competencial	10	6	66,67%
Esdeveniments	9	12	-25,00%
Organismes autònoms	33	29	13,79%
Política lingüística	4	2	100,00%
Senyalització viària	113	72	56,94%
Servicis de jardineria	79	71	11,27%
Servicis de neteja en la via pública	200	111	80,18%
Servicis prestats en via pública	168	146	15,07%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	79	89	-11,24%
Tramitació administrativa	68	36	88,89%
Tributació municipal i sancions	12	6	100,00%
Via pública reparació de deficiències	115	102	12,75%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	16
Personal municipal	7

Altres

Altres	25
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	2

Atenció Personal Municipal

Altres	6
Atenció en biblioteques	2
Atenció personal de Servicis Socials	6
Centres educatius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	4
Informació i Registre	4
Padró	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	12
Botellot	3
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	3
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	4

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	2
Biblioteques	7
Compliment d'ordenances	13
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	45
Disconformitat amb projectes urbanístics	22



Obres municipals	9
Obres no municipals	4
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	2
Subvencions o ajudes	3
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	10
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	2
Falles	7

Organismes autònoms

EMIVASA	1
EMT-incidències	10
Fundació Esportiva Municipal	9
Junta Central Fallera	1
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	11

Política lingüística

Castellà	3
Valencià	1

Senyalització viària

Bol-lards i portatestos	8
Carril bici	29
Semàfors	12
Senyalització horitzontal	29
Senyalització vertical	31
Zona blava	3
Zona taronja	1

Servicis de jardineria



Parcs i jardins deficiències	54
Poda d'arbres	25

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	5
Contenidors canvi ubicació	33
Contenidors deficient estat	12
Deficient neteja en la via pública	65
Excrements animals domèstics	24
Reciclatge de residus	18
Solars i edificis en deficient estat de neteja	16
Suggeriments per a la neteja en la via pública	21
Vehicles abandonats	6

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	7
Gorretes	3
Indigents	8
Major actuació per part de Policia Local	112
Mesures contra excrements animals domèstics	19
Plagues	15
Platges incidències	2
Valenbisi	2

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	15
Ciclistes molèsties	4
Demanda de parcs i jardins	11
Desperfectes en patrimoni històric	4
Lavabos públics	3
Pàgina web	5
Suggeriments indeterminats	3
Suggeriments per a la millora de la circulació	16
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	18



Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	40
Tardança en resolució d'expedients	28

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	2
Infraccions urbanístiques	1
Multes	4
Tributs IBI	3
Tributs IVTM	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	15
Clot en calçada	48
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	11
Enllumenat	34
Supressió de barreres arquitectòniques	7



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	83	50	66,00%
02. L'Eixample	82	28	192,86%
03. Extramurs	57	54	5,56%
04. Campanar	50	27	85,19%
05. La Saïdia	82	51	60,78%
06. El Pla del Real	42	31	35,48%
07. L'Olivereta	55	59	-6,78%
08. Patraix	51	36	41,67%
09. Jesús	55	27	103,70%
10. Quatre Carreres	83	76	9,21%
11. Poblat Marítims	88	49	79,59%
12. Camins al Grau	53	38	39,47%
13. Algirós	34	27	25,93%
14. Benimaclet	7	14	-50,00%
15. Rascanya	44	50	-12,00%
16. Benicalap	48	27	77,78%
17. Pobles del Nord	1	7	-85,71%
18. Pobles de l'Oest	9	20	-55,00%
19. Pobles del Sud	12	28	-57,14%
En Dependències Municipals	104	54	92,59%
No hi consta districte	69	102	-32,35%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	13
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	20



1.4. El Pilar	6
1.5. El Mercat	18
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	36
2.2. El Pla del Remei	21
2.3. Gran Via	25
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	31
3.3. La Petxina	7
3.4. Arrancapins	8
04. Campanar	
4.1. Campanar	21
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	19
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	13
5.2. Morvedre	20
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	14
5.5. Sant Antoni	21
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	20
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	7
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	39
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	3
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	23
8.2. Sant Isidre	11
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	13
9.3. La Creu Coberta	14
9.4. Sant Marcel·lí	8
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	35
10.2. En Corts	13
10.3. Malilla	16
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.6. La Punta	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	11
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	18
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	23
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	13
11.5. Natzaret	9
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	15
12.2. Albors	10



12.3. La Creu del Grau	12
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	11
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	2
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	7
15. Rascanya	
15.1. Orriols	23
15.2. Torrefiel	13
15.3. Sant Llorenç	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	46
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	9
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	1
19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	104



No hi consta districte

No hi consta barri 69



Peticions per mesos

Gener	1.041
Febrer	593