



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE DESEMBRE DE 2018 AL 15 DE GENER 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 desembre de 2018 al 15 de gener de 2019**, s'han rebut un total de **874 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/11/18 al 15/12/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	94	71
SUGGERIMENTS	728	754
QUEIXES SÍNDIC	26	42
QUEIXES DEFENSOR	2	4
ALTRES	1	3

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/12/2017 a 15/01/2018.

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 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: **16/11/18 al 15/12/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	68	73
Seu electrònica	63	54
Telefònica	21	18
Web	699	729

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: 16/12/2017 a 15/01/2018

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 desembre de 2018 i la primera del mes de gener 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 **195 trasllats**, i dins de l'àrea, la Delegació de Gestió de Residus Sòlids ha rebut 122 trasllats, i la Delegació de Parcs i Jardins ha rebut 59 trasllats.

Li segueix en importància numèrica **l'Àrea de Mobilitat Sostenible** ha rebut **125** trasllats, dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 90 trasllats.

Així mateix, **l'Àrea de Protecció Ciutadana** amb **124** trasllats, dins d'esta la Delegació de Policia Local amb el mateix nombre 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** amb **13** sol·licituds d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 7 peticions.

Li segueixen en importància **l'Àrea de Alcaldia** i **l'Àrea de Desenvolupament Urbà i Vivenda** amb **10** sol·licituds d'informe cadascuna, i dins d'estes àrees la Delegació d'Hisensa amb 8 peticions, i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 10 peticions d'informe, respectivament.

**L'Àrea de Desenvolupament Humà** amb **9** sol·licituds d'informe, i dins d'esta àrea destaca la Delegació de Benestar Social amb 7 peticions d'informe.

## 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:

- **Gestió Tributaria Específica-Cadastral**
- **Gabinet de Comunicacions**
- **Cultura Festiva**
- **Disciplina Urbanística**
- **Gestió del Centre Històric**
- **Planejament**
- **Esports**
- **Educació**
- **Contractació**



**- Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges**

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

- **Disciplina Urbanística**
- **Gestió del Centre Històric**
- **Esports**
- **Educació**

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

- **Gabinet de Secretaria General i del Plen**
- **Gestió d'Emissions i Recaptació**
- **Llicències Urbanístiques i Obres d'Edificació**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Personal**
- **Arquitectura i Servicis Centrals Tècnics**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja**
- **Jardineria**
- **Activitats**
- **Ocupació del Domini Públic**
- **Mobilitat Sostenible**
- **EMT-Incidències**
- **Fundació Esportiva Municipal**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**
- **Transparència i Govern Obert**

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

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



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

- **Servicis de neteja en via pública (159)**
- **Servicis prestats en la via pública (131)**
- **Via pública reparació de deficiències (85)**

## **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:

- **L'Eixample amb 100 peticions**
- **Quatre Carreres amb 61 peticions**
- **La Saïdia amb 54 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 17 peticions**
- **Russafa (L'Eixample) amb 70 peticions**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 16 peticions**
- **Tendetes (Campanar) amb 20 peticions**
- **Marxalenes (La Saïdia) amb 17 peticions**
- **Exposició (Pla del Real) amb 13 peticions**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 46 peticions**
- **Patraix (Patraix) amb 13 peticions**
- **L'Hort de Senabre (Jesús) amb 18 peticions**
- **Malilla (Quatre Carreres) amb 32 peticions**
- **Cabanyal-Canyamelar (Poblats Marítims) amb 17 peticions**



- Aiora i La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 14 peticions cadascuna
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 12 peticions
- Benimaclet (Benimaclet) amb 16 peticions
- Torrefiel (Rascanya) amb 25 peticions
- Benicalap (Benicalap) amb 28 peticions
- Mauella, Massarrojos i Borbotó (Poblats del Nord) amb 2 peticions cadascuna
- Benimàmet (Poblats de l'Oest) amb 3 peticions
- La Torre (Poblats del Sud) amb 2 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

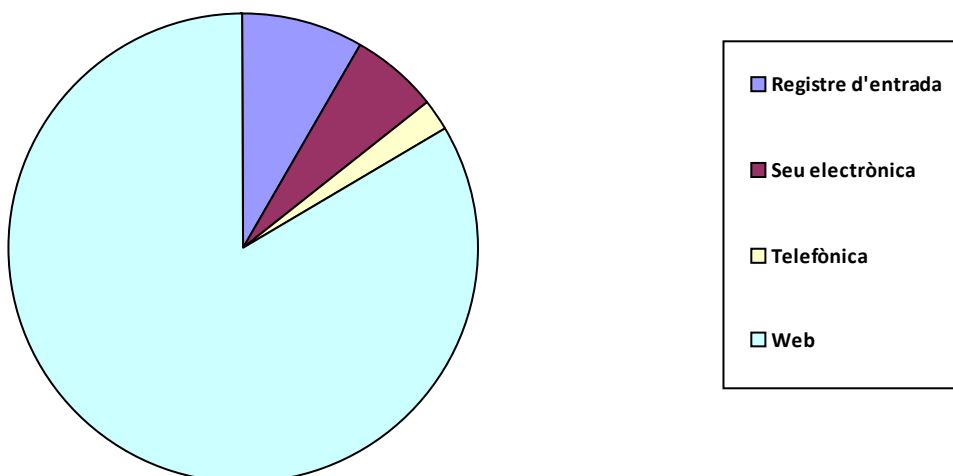
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	71	77	-7,79%
Suggeriment	754	605	24,63%
Síndic	42	36	16,67%
Defensor	4	5	-20,00%
Altres	3	3	0,00%
<b>Total:</b>	<b>874</b>	<b>726</b>	<b>20,4%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	73	88	-17,05%
Seu electrònica	54	38	42,11%
Telefònica	18	44	-59,09%
Web	729	556	31,12%
<b>Total:</b>	<b>874</b>	<b>726</b>	<b>20,4%</b>

### Distribució per canal d'entrada







### 3. Peticions del període per mesos

Gener .....	486
Desembre .....	388

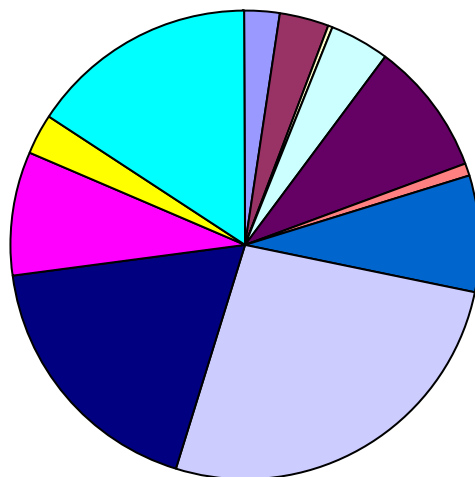
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Gener .....	463	414	49	13 (26,5%)
Desembre .....	305	278	27	14 (51,9%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	19	9	10	5 (50,0%)
CULTURA .....	26	19	7	4 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	2	2	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	32	23	9	3 (33,3%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	71	61	10	5 (50,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	6	4	2	2 (100,0%)
GOVERN INTERIOR .....	62	57	5	2 (40,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	202	195	7	3 (42,9%)
MOBILITAT .....	138	125	13	1 (7,7%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	68	63	5	1 (20,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	20	15	5	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	122	119	3	1 (33,3%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>768</b>	<b>692</b>	<b>76</b>	<b>27 (35,5%)</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 .....	1	0	1	0 (0,0%)
HISENDA .....	16	8	8	4 (50,0%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS .....	1	0	1	1 (100,0%)
TRESORERIA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	6	1	5	2 (40,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	2	2	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
SANITAT I SALUT .....	13	11	2	1 (50,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	19	12	7	2 (28,6%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	39	39	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	23	13	10	5 (50,0%)
VIVENDA .....	3	3	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	4	3	1	1 (100,0%)
ESPORTS .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	3	2	1	0 (0,0%)
PERSONAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	54	51	3	2 (66,7%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	14	14	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	123	122	1	0 (0,0%)
PARCS I JARDINS .....	62	59	3	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	3	0	3	3 (100,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	42	35	7	1 (14,3%)



INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	96	90	6	0 (0,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	68	63	5	1 (20,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	7	7	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	10	7	3	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	3	1	2	0 (0,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	122	119	3	1 (33,3%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	4	0	4	1 (25,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	5	2	3	2 (66,7%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	1	0	0 (-)
<b>RELACIONS AMB ELS MITJANS</b>				
GABINET DE COMUNICACIONS .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>TRESORERIA GENERAL</b>				
TRESORERIA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	19	9	10	5 (50,0%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	5	0	5	2 (40,0%)



	Subtotal d'Àrea	26	19	7	4 (57,1%)
<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 .....	13	11	2	1 (50,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>					
	BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	19	12	7	2 (28,6%)
	Subtotal d'Àrea	32	23	9	3 (33,3%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>					
	OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>					
	COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	39	39	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	3	2	2 (100,0%)
	GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	2	1	1	1 (100,0%)
	LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	9	4	5	0 (0,0%)
	PLANEJAMENT .....	3	1	2	2 (100,0%)
	PROJECTES URBANS .....	4	4	0	0 (-)
<b>VIVENDA</b>					
	VIVENDA .....	3	3	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	71	61	10	5 (50,0%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
<b>EDUCACIÓ</b>					
	EDUCACIÓ .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>					
	ESPORTS .....	2	1	1	1 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	6	4	2	2 (100,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>					
	TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)



<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	3	2	1	0 (0,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
CONTRACTACIÓ .....	2	0	2	2 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	52	51	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	62	57	5	2 (40,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	14	14	0	0 (-)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	123	122	1	0 (0,0%)
<b>PARCS I JARDINS</b>				
JARDINERIA .....	62	59	3	0 (0,0%)
<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	3	0	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	202	195	7	3 (42,9%)
<b>MOBILITAT</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	35	32	3	0 (0,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	7	3	4	1 (25,0%)
<b>INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	96	90	6	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	138	125	13	1 (7,7%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	18	16	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	17	16	1	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	2	0	2	1 (50,0%)
MARINA REIAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	30	30	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	68	63	5	1 (20,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				



INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	7	7	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	10	7	3	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	3	1	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	20	15	5	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA				
POLICIA LOCAL .....	122	119	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	122	119	3	1 (33,3%)

### 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
ALCALDIA					
GABINET SECRETARIA GENERAL I DEL PLE ...	0	0	0	1	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	0	2	1
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	0	1	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	1	0	1
GABINET DE COMUNICACIONS .....	0	1	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	0	3	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT .....	1	0	0	0	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	2	0	0	4	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	3	2
PLANEJAMENT .....	1	0	1	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					



EDUCACIÓ .....	1	0	0	0	0
ESPORTS .....	1	0	0	0	0
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	0	0	1	0
PERSONAL .....	0	0	0	1	0
CONTRACTACIÓ .....	1	0	1	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	0	0	0	1	0
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	0	0	0	1	0
JARDINERIA .....	0	0	0	1	2
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	2	0	1	0	0
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	0	0	0	3	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	1	0	0	2	1
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	0	0	0	5	1
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
EMT-Incidències .....	0	0	0	2	0
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	0
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	2	1
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	0	0	1	1
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	0	0	2	0
Total d'Enviaments	20	2	5	36	13

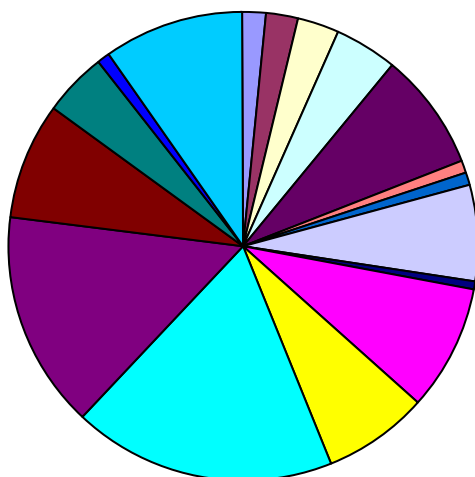
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	14	6	133,33%
Altres .....	21	18	16,67%
Atenció Personal Municipal .....	22	34	-35,29%
Contaminació acústica .....	39	23	69,57%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	72	90	-20,00%
Distint àmbit competencial .....	6	13	-53,85%
Esdeveniments .....	7	24	-70,83%
Organismes autònoms .....	59	30	96,67%
Política lingüística .....	4	4	0,00%
Senyalització viària .....	76	59	28,81%
Servicis de jardineria .....	62	56	10,71%
Servicis de neteja en la via pública .....	159	96	65,63%
Servicis prestats en via pública .....	131	101	29,70%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	69	47	46,81%
Tramitació administrativa .....	39	37	5,41%
Tributació municipal i sancions .....	8	8	0,00%
Via pública reparació de deficiències .....	85	74	14,86%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	13
Personal municipal .....	1

### Altres

Altres .....	18
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	3

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	4
Atenció en biblioteques .....	5
Atenció personal de Servicis Socials .....	3
Centres educatius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	1
Gestió tributària .....	3
Informació i Registre .....	4
Padró .....	1

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	29
Botellot .....	3
Casals fallers .....	2
Entre particulars veïnals .....	1
Esdeveniments públics .....	1
Per Obres municipals .....	1
Trànsit de vehicles .....	2

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	2
Antenes .....	1
Biblioteques .....	3
Compliment d'ordenances .....	8
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	34



Disconformitat amb projectes urbanístics .....	18
Obres municipals .....	1
Obres no municipals .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Servicis Socials .....	2

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	6
--	---

### Esdeveniments

Carreres populars .....	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	5

### Organismes autònoms

EMT-incidències .....	19
Fundació Esportiva Municipal .....	14
Junta Central Fallera .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	24
Palau de la Música i Congressos .....	1

### Política lingüística

Castellà .....	2
Valencià .....	2

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	11
Carril bici .....	21
Semàfors .....	11
Senyalització horitzontal .....	21
Senyalització vertical .....	12

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	40
Poda d'arbres .....	22

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	4
--	---



Contenidors canvi ubicació .....	20
Contenidors deficient estat .....	8
Deficient neteja en la via pública .....	52
Excrements animals domèstics .....	23
Reciclatge de residus .....	17
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	5
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	25
Vehicles abandonats .....	5

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	1
Gorretes .....	4
Major actuació per part de Policia Local .....	91
Mesures contra excrements animals domèstics .....	27
Plagues .....	8

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	10
Ciclistes molèsties .....	2
Demanda de parcs i jardins .....	9
Desperfectes en patrimoni històric .....	1
Lavabos públics .....	1
Pàgina web .....	4
Seu electrònica .....	1
Suggeriments indeterminats .....	2
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	9
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	30

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	25
Tardança en resolució d'expedients .....	14

### Tributació municipal i sancions

Multes .....	2
Tributs IBI .....	5



Tributs IVTM .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	7
Clot en calçada .....	24
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	9
Enllumenat .....	34
Fonts ornamentals .....	3
Supressió de barreres arquitectòniques .....	8



## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	43	63	-31,75%
02. L'Eixample .....	100	45	122,22%
03. Extramurs .....	42	27	55,56%
04. Campanar .....	53	44	20,45%
05. La Saïdia .....	54	51	5,88%
06. El Pla del Real .....	25	29	-13,79%
07. L'Olivereta .....	53	35	51,43%
08. Patraix .....	39	24	62,50%
09. Jesús .....	35	22	59,09%
10. Quatre Carreres .....	61	48	27,08%
11. Pobles Marítims .....	46	47	-2,13%
12. Camins al Grau .....	37	34	8,82%
13. Algirós .....	31	19	63,16%
14. Benimaclet .....	18	17	5,88%
15. Rascanya .....	45	42	7,14%
16. Benicalap .....	33	15	120,00%
17. Pobles del Nord .....	7	5	40,00%
18. Pobles de l'Oest .....	3	15	-80,00%
19. Pobles del Sud .....	5	1	400,00%
En Dependències Municipals .....	77	43	79,07%
No hi consta districte .....	67	100	-33,00%

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	6
1.2. La Xerea .....	5
1.3. El Carme .....	5



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	4
1.6. Sant Francesc .....	17
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	70
2.2. El Pla del Remei .....	10
2.3. Gran Via .....	20
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	12
3.2. La Roqueta .....	1
3.3. La Petxina .....	13
3.4. Arrancapins .....	16
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	19
4.2. Les Tendetes .....	20
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	13
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	17
5.2. Morvedre .....	14
5.3. Trinitat .....	8
5.4. Tormos .....	10
5.5. Sant Antoni .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	13
6.2. Mestalla .....	7
6.4. Ciutat Universitària .....	5
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	46
7.2. Soternes .....	1
7.3. Tres Forques .....	6



08. Patraix

8.1. Patraix .....	13
8.2. Sant Isidre .....	3
8.3. Vara de Quart .....	11
8.4. Safranar .....	10
8.5. Favara .....	2

09. Jesús

9.1. La Raiosa .....	13
9.2. L'Hort de Senabre .....	18
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	1
9.5. Camí Real .....	1

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet .....	10
10.2. En Corts .....	5
10.3. Malilla .....	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	8

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau .....	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	17
11.3. La Malva-rosa .....	9
11.4. Beteró .....	6
11.5. Natzaret .....	3

12. Camins al Grau

12.1. Aiora .....	14
12.3. La Creu del Grau .....	14
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	5

13. Algirós





13.1. L'Illa Perduda .....	4
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	1
13.4. La Bega Baixa .....	7
13.5. La Carrasca .....	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	16
14.2. Camí de Vera .....	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	15
15.2. Torrefiel .....	25
15.3. Sant Llorenç .....	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	28
16.2. Ciutat Fallera .....	5
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	1
17.5. Mauella .....	2
17.6. Massarrojos .....	2
17.7. Borbotó .....	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	3
19. Pobles del Sud	
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	2
19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	77
No hi consta districte	



No hi consta barri ..... 67



## Peticions per mesos

Gener .....	804
Febrer .....	842
Març .....	880
Abril .....	675
Maig .....	1.044
Juny .....	1.098
Juliol .....	914
Agost .....	771
Setembre .....	1.393
Octubre .....	1.114
Novembre .....	870
Desembre .....	820