



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

# INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'ABRIL AL 15 DE MAIG DE 2017



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:

- 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.
- Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal.
- Reclamacions o recomanacions del Defensor del Poble.
- Reclamacions o recomanacions del Síndic de Greuges.
- Altres. Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades.

#### Comparativa amb el període anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/03/17 al 15/04/17:

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	72	71
SUGGERIMENTS	721	620
QUEIXES SÍNDIC	45	40
QUEIXES DEFENSOR	5	4
ALTRES	6	8

#### Comparativa amb l'exercici anterior en el període 16/04/2016 a 15/05/2016 (\*)

Tipus	Període 2016	Període actual
RECLAMACIÓ	38	71
SUGGERIMENTS	13+537	620
QUEIXES SÍNDIC	19	40
QUEIXES DEFENSOR	2	4
ALTRES	--	8

(\*)Les dades dels informes de l'exercici anterior, resulten de molt difícil comparació amb els informes actuals, ja que:

- en els informes anteriors únicament comptabilitzaven els expedients iniciats en el període,
- en els informes actuals es comptabilitza cada una de les peticions que es realitzen distingint les diferents temàtiques a què un ciutadà pot fer referència de manera conjunta en el seu escrit de queixa o suggeriment. A més, en relació amb les queixes

tant del Defensor del Poble com del Síndic de Greuges, l'informe comptabilitza totes les actuacions que des de les dos Institucions es dirigeixen a la corporació, i poden ser d'inici, reiteració, d'ampliació d'informació, de recomanació o de tancament i/o conclusió.

## 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.

### OBSERVACIONS:

En el període del 16 d'abril al 15 de maig de 2017 s'ha rebut un total de 744 peticions distribuïdes pels diferents canals d'entrada.

### Comparativa amb el període anterior

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	112	99
Seu electrònica	25	34
Telefònica	25	17
Web	687	594

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 en el període més pròxim

Amb anterioritat al 16 maig de 2016 no es comptabilitzava esta informació desagregada per tots els conceptes que preveuen els informes actuals. Els informes que es presentaven a la Comissió distingien només suggeriments web i registre d'entrada, però no distingien les telefonades ni les instàncies rebudes per seu electrònica, equiparant a l'efecte de comptabilització registre d'entrada a seu electrònica.

Tipus	Període 2016	Període actual
Registre entrada	51+2+19	99
Seu electrònica	-	34
Telefònica	-	17
Web	537	594



Respecte de les dades indicades, s'ha de tindre en compte igualment l'observació efectuada per a la taula número 1. (\*)

### **3. Taula de peticions globals per mesos (esta taula té sobretot sentit quan l'informe siga acumulatiu d'uns quants mesos, per a comparar els uns amb els altres)**

### **4. Taula d'enviaments totals als servicis en el seu conjunt i les seues respostes per mesos (esta taula té sobretot sentit quan l'informe siga acumulatiu d'uns quants mesos, per a comparar els uns amb els altres)**

Àrea i delegacions amb nombre més gran de trasllats: (s'informa del servici una determinada petició d'actuació sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes).

L'Àrea de Mediambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de 181 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació de Gestió de Residus Sòlids n'ha rebut 86 i la Delegació de Parcs i Jardins, 87. Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana, amb 88 trasllats i L'Àrea de Mobilitat en 100 trasllats i dins de l'àrea la Delegació de infraestructures del Transport Públic amb 89 trasllats.

Àrea i delegacions amb nombre més gran de peticions de d'informe (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes).

L'Àrea de Mobilitat ha rebut un total de 15 sol·licituds d'informe. Li segueix en importància l'Àrea de Alcaldia i l'Àrea de Medi Ambient i Canvi Climàtic amb 8 sol·licituds d'informe cada una d'elles.

### **5. Taula d'enviament i contestacions per àrees (\*)**

### **6. Taula d'enviament i contestacions per àrees i delegacions (\*)**

### **7. Taula d'enviament i contestacions per àrees, delegacions i servicis (\*)**

(\*) En estes taules s'oferix 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 Suggestiments tant en nombre com en percentatge.

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

Acció Cultural, Projectes Urbans, Servicis Centrals Tècnics, Qualitat i Anàlisi Mediambiental Contaminació Acústica i Platges i Transparència, Govern Obert i Auditoria Ciutadana.

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

Coordinació Jurídica i Processos Electorals, Gabinet de Normalització Lingüística, Gestió Tributaria Integral, Cultura Festiva, Patrimoni Històric i Artístic, Recursos Culturals, Sanitat, Coordinació Obres en



Via Pública i Manteniment d'infraestructures, Esports, Central de Procediment Sancionador, Jardineria, Oficina de Responsabilitat Patrimonial, Ocupació Domini Públic Municipal, Mobilitat Sostenible, Descentralització i Participació Ciutadana.

## 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 prestats en la via pública (102), servicis de neteja en la via pública (94), seguit de i servicis reparació de deficiències (77).

## 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.

## 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.

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

Quatre Carreres amb 74 seguit de Poblat Marítims amb 50 i L'Eixample amb 45.

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període ( més de 15 suggeriments i reclamacions):

Russafa amb 29 (l'Eixample), Arrancapins amb 21 (Extramurs), Nou Moles amb 20 (L'Olivereta), La Raiosa amb 15 (Jesús), Malilla amb 38 (Quatre Carreres), La Malva-rosa amb 23 (Poblat Marítims), Orriols amb 20 (Rascanya)

**12. Taula de peticions per mesos naturals** (esta taula conté el total de peticions presentades en cada un dels mesos naturals transcorreguts des que es va iniciar esta tipologia d'informes).



# ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

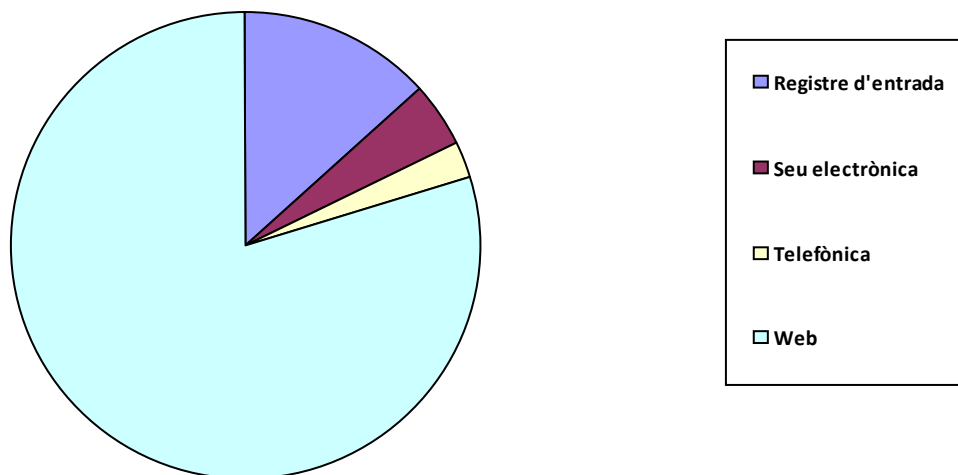
## 1. Peticions segons tipus

Queixa	71
Suggeriment	621
Síndic	40
Defensor	4
Altres	8
Total:	744

## 2. Peticions segons Canal d'Entrada

Registre d'entrada	99
Seu electrònica	34
Telefònica	17
Web	594
Total:	744

## Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Abril .....	279
Maig .....	465

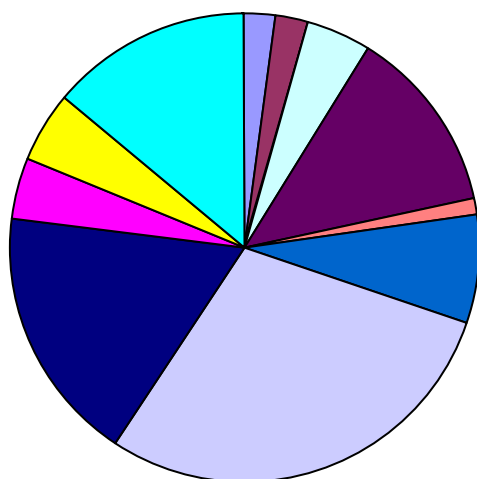
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Abril .....	200	190	10	8 (80,0%)
Maig .....	458	413	45	12 (26,7%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	14	5	9	3 (33,3%)
CULTURA .....	15	10	5	1 (20,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	1	1	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	29	28	1	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	84	77	7	3 (42,9%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	6	5	1	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR .....	51	48	3	1 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	189	181	8	3 (37,5%)
MOBILITAT .....	117	102	15	5 (33,3%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	27	27	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	33	31	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	92	88	4	3 (75,0%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>658</b>	<b>603</b>	<b>55</b>	<b>20 (36,4%)</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	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	5	0	5	2 (40,0%)
HISENDA .....	9	5	4	1 (25,0%)





**CULTURA**

ACCIÓ CULTURAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA .....	5	4	1	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	6	3	3	0 (0,0%)

**DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE**

COMERÇ .....	1	1	0	0 (-)
--------------	---	---	---	-------

**DESENVOLUPAMENT HUMÀ**

SANITAT I SALUT .....	24	23	1	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	5	5	0	0 (-)

**DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA**

GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	11	11	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	56	53	3	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	15	11	4	3 (75,0%)

**EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS**

EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
ESPORTS .....	3	2	1	0 (0,0%)
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)

**GOVERN INTERIOR**

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	7	7	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	5	3	2	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	39	38	1	1 (100,0%)

**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	8	8	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	88	86	2	1 (50,0%)
PARCS I JARDINS .....	92	87	5	1 (20,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	1	0	1	1 (100,0%)

**MOBILITAT**

ESPAI PÚBLIC .....	20	12	8	3 (37,5%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	97	90	7	2 (28,6%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	27	27	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------



**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	11	11	0	0 (-)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	19	18	1	0 (0,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	2	1	1	1 (100,0%)

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA .....	92	88	4	3 (75,0%)
---------------	----	----	---	-----------

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	2	0	2	2 (100,0%)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	3	0	3	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	2	0	2	1 (50,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	6	4	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	14	5	9	3 (33,3%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	5	4	1	0 (0,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	2	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	4	3	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	15	10	5	1 (20,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>SANITAT I SALUT</b>				



SANITAT .....	24	23	1	0 (0,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	28	1	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	2	0	0 (-)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	11	11	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	56	53	3	0 (0,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	7	4	3	2 (66,7%)
PLANEJAMENT .....	1	1	0	0 (-)
PROJECTES URBANS .....	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	84	77	7	3 (42,9%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	3	2	1	0 (0,0%)
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	5	1	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	7	7	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	4	3	1	0 (0,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	39	38	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	51	48	3	1 (33,3%)



**MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC**

**CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA**

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA ..... 8 8 0 0 (-)

**GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS**

GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA .... 88 86 2 1 (50,0%)

**PARCS I JARDINS**

JARDINERIA ..... 92 87 5 1 (20,0%)

**QUALITAT AMBIENTAL**

QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC 1 0 1 1 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 189 181 8 3 (37,5%)

**MOBILITAT**

**ESPAI PÚBLIC**

ACTIVITATS ..... 14 8 6 3 (50,0%)

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC ..... 6 4 2 0 (0,0%)

**INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC**

MOBILITAT SOSTENIBLE ..... 97 90 7 2 (28,6%)

Subtotal d'Àrea 117 102 15 5 (33,3%)

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

EMT-Incidències ..... 9 9 0 0 (-)

FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL ..... 5 5 0 0 (-)

ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR 11 11 0 0 (-)

UNIVERSITAT POPULAR ..... 2 2 0 0 (-)

Subtotal d'Àrea 27 27 0 0 (-)

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

**INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ ..... 11 11 0 0 (-)

**INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT**

INNOVACIÓ ..... 1 1 0 0 (-)

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA 19 18 1 0 (0,0%)

**TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD**

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT ..... 2 1 1 1 (100,0%)

Subtotal d'Àrea 33 31 2 1 (50,0%)



**PROTECCIÓ CIUTADANA**

**POLICIA**

POLICIA LOCAL .....	92	88	4	3 (75,0%)
Subtotal d'Àrea	92	88	4	3 (75,0%)

**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
<b>ALCALDIA</b>					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	1	0	1	0	0
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LIN	0	0	0	3	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	0	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	0	0	0	1	1
<b>CULTURA</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA .....	0	0	0	1	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	0	0	2	0
RECURSOS CULTURALS .....	0	0	0	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
SANITAT .....	0	0	0	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	0	0	0	2	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	1	0	1	0
PROJECTES URBANS .....	0	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
ESPORTS .....	0	0	0	1	0
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	0	0	0	1	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	0	1	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	1	0	0	0	0
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	1	0	0	1	0
JARDINERIA .....	0	1	0	4	0



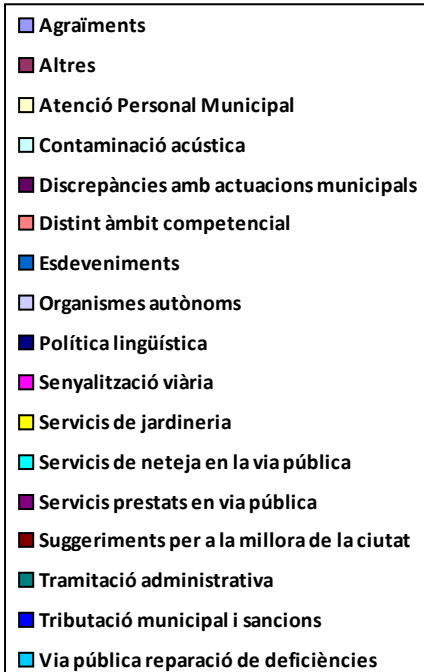
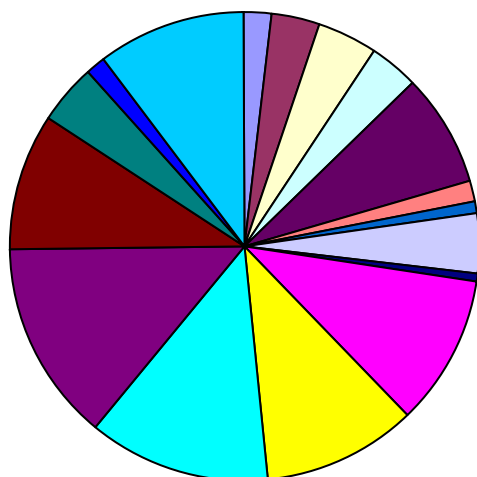
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	1	0	0	0	0
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	2	0	1	3	0
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	0	0	0	2	0
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	1	3	2
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	0	1	0
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	0	1	2	1	0
Total d'Enviaments	10	5	5	31	4

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

## 8. Peticions per tema

Agraïments .....	15
Altres .....	24
Atenció Personal Municipal .....	31
Contaminació acústica .....	24
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	59
Distint àmbit competencial .....	9
Esdeveniments .....	6
Organismes autònoms .....	32
Política lingüística .....	5
Senyalització viària .....	75
Servicis de jardineria .....	79
Servicis de neteja en la via pública .....	93
Servicis prestats en via pública .....	102
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	71
Tramitació administrativa .....	31
Tributació municipal i sancions .....	9
Via pública reparació de deficiències .....	77

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	11
Felicitations per organització d'esdeveniments .....	2
Personal municipal .....	2

### Altres

Altres .....	19
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	5

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	6
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	3
Gestió tributària .....	7
Informació i Registre .....	9
Padró .....	4

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	11
Botellot .....	5
Entre particulars veïnals .....	2
Esdeveniments públics .....	3
Taules i cadires .....	1
Trànsit de vehicles .....	2

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques .....	1
Compliment d'ordenances .....	4
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	38
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	4
Museus incidències .....	1
Obres municipals .....	6
Obres no municipals .....	2





Ocupació - demandes .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	1
Subvencions o ajudes .....	1

**Distint àmbit competencial**

Altra administració o institució .....	9
--	---

**Esdeveniments**

Carreres populars .....	1
Concerts .....	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3

**Organismes autònoms**

EMT-incidències .....	15
Fundació Esportiva Municipal .....	5
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singualars i Escola municip	10
Universitat Popular .....	2

**Política lingüística**

Castellà .....	4
Valencià .....	1

**Senyalització viària**

Bol-lards i portatestos .....	8
Carril bici .....	10
Estacions Valenbisi .....	1
Semàfors .....	16
Senyalització horitzontal .....	23
Senyalització vertical .....	16
Zona taronja .....	1

**Servicis de jardineria**

Parcs i jardins deficiències .....	44
Poda d'arbres .....	35

**Servicis de neteja en la via pública**

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



Contenidors canvi ubicació .....	12
Contenidors deficient estat .....	2
Deficient neteja en la via pública .....	43
Excrements animals domèstics .....	8
Reciclatge de residus .....	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	14
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	4
Vehicles abandonats .....	2

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	2
Gorretes .....	3
Indigents .....	3
Major actuació per part de Policia Local .....	62
Mesures contra excrements animals domèstics .....	6
Plagues .....	19
Platges incidències .....	3
Valenbisi .....	4

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	8
Ciclistes molèsties .....	5
Demanda de parcs i jardins .....	6
Lavabos públics .....	3
Pàgina web .....	4
Seu electrònica .....	6
Suggeriments indeterminats .....	2
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	9
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	26
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	2

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	17
Tardança en resolució d'expedients .....	14



### Tributació municipal i sancions

Infraccions urbanístiques .....	1
Tributs IAE .....	1
Tributs IBI .....	6
Tributs IVTM .....	1

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	4
Clot en calçada .....	35
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	4
Enllumenat .....	27
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	5



## 10. Peticions per districte

01. Ciutat Vella .....	25
02. L'Eixample .....	45
03. Extramurs .....	43
04. Campanar .....	39
05. La Saïdia .....	33
06. El Pla del Real .....	18
07. L'Olivereta .....	37
08. Patraix .....	26
09. Jesús .....	39
10. Quatre Carreres .....	74
11. Poblats Marítims .....	50
12. Camins al Grau .....	40
13. Algirós .....	14
14. Benimaclet .....	11
15. Rascanya .....	36
16. Benicalap .....	9
17. Pobles del Nord .....	5
18. Pobles de l'Oest .....	4
19. Pobles del Sud .....	7
En Dependències Municipals .....	69
No hi consta districte .....	120

## 11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	4
1.2. La Xerea .....	10
1.3. El Carme .....	1
1.4. El Pilar .....	5



1.5. El Mercat .....	1
1.6. Sant Francesc .....	4
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	29
2.2. El Pla del Remei .....	10
2.3. Gran Via .....	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	7
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	6
3.4. Arrancapins .....	21
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	11
4.2. Les Tendetes .....	6
4.3. El Calvari .....	11
4.4. Sant Pau .....	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	4
5.2. Morvedre .....	7
5.3. Trinitat .....	12
5.4. Tormos .....	7
5.5. Sant Antoni .....	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	3
6.2. Mestalla .....	10
6.3. Jaume Roig .....	2
6.4. Ciutat Universitària .....	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	20
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	5



7.5. La Llum .....	9
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	10
8.2. Sant Isidre .....	1
8.3. Vara de Quart .....	10
8.4. Safranar .....	2
8.5. Favara .....	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	15
9.2. L'Hort de Senabre .....	13
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	6
9.5. Camí Real .....	4
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	12
10.2. En Corts .....	8
10.3. Malilla .....	38
10.5. Na Rovella .....	2
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	12
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	10
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	10
11.3. La Malva-rosa .....	23
11.4. Beteró .....	3
11.5. Natzaret .....	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	14
12.2. Albors .....	6
12.3. La Creu del Grau .....	12
12.4. Camí Fondo .....	2



12.5. Penya-roja .....	6
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	3
13.2. Ciutat Jardí .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	3
13.5. La Carrasca .....	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	11
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	20
15.2. Torrefiel .....	7
15.3. Sant Llorenç .....	9
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	9
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	1
17.3. Carpesa .....	3
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	3
18.2. Beniferri .....	1
19. Pobles del Sud	
19.3. Pinedo .....	1
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	5
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	69
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	120



## Peticions per mesos

Gener .....	763
Febrer .....	846
Març .....	1.046
Abril .....	625



