



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE SETEMBRE AL 15 D'OCTUBRE 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:

- 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 setembre a 15 d'octubre de 2017**, s'han rebut un total de **725 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/06/17 al 15/09/17. **Haurem de tenir en compte que l'informe anterior abastava un període de tres mesos i que el present indica les actuacions de únicament d'un mes per la qual cosa és normal que existisquen prou diferències entre tots dos en ser el triple de termini el primer període.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	237	65
SUGGERIMENTS	2147	603
QUEIXES SÍNDIC	154	52
QUEIXES DEFENSOR	17	3
ALTRES	17	2

Comparativa amb l'exercici anterior : 16/09/2016 a 15/10/2016

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

Comparativa con el informe anterior.

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/06/17-15/09/17. **Haurem de tenir en compte que l'informe anterior abastava un període de tres mesos i que el present indica les actuacions d'un mes per la qual cosa és normal que existisquen prou diferències entre tots dos en ser el triple de termini el primer període referit.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	327	82
Seu electrònica	114	46
Telefònica	98	36
Web	2033	561

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: 16/09/2016 a 15/10/2016

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

3. Taula de peticions globals per mesos

Reflecteix les dades de les peticions rebudes durant la segona quinzena del mes de setembre i la primer del mes d'octubre.

4. Taula d'enviaments totals als servicis en el seu conjunt i les seues respostes per mesos.

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

- a) *Del total d'enviaments realitzats.*



b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.

c) Dels informes sol·licitats.

d) Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggestions 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

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

L'Àrea de medi ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de 234 trasllats, i dins de l'Àrea la Delegació de gestió de residus Sòlids ha rebut 120 i la Delegació de Parcs i Jardins 86. Li segueix en importància numèrica l'Àrea de Protecció Ciutadana amb 108 trasllats i Mobilitat Sostenible amb 104 trasllats i dins d'esta la Delegació d'Infraestructures del Transport Públic amb 83.

Àrea 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 Desenrotllament Urbà i Vivenda amb 23 i dins d'ella la delegació de Planificació i Gestió Urbana amb 17, l'Àrea de medi ambient i Canvi Climàtic amb 20 sol·licituds d'informe dins de la que destaca la delegació de Parcs i Jardins amb 11 sol·licituds d'informe, finalment l' àrea de Mobilitat amb 20 sol·licituds d'informe i dins de la dita àrea la delegació d'Espai Públic amb 14.

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:

Gabinet de Normalització Lingüística, Gestió d'Emissions i Recaptació, Inspecció de Tributs i Rendes, Tresoreria, Benestar Social i Integració, Patromini, Coordinació d'Obres via Pública i Manteniment d'Infraestructures, Disciplina Urbanística, Gestió de Centre Històric, Tecnologies de la Infomació i Comunicació, Central de Procediment Sancionador, Oficina de Responsabilitat Patrimonial, Cicle Integral de l'Aigua, Gestió de residus Sòlids Urbans i Neteja.



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

Acció Cultural , Sanitat, Vivenda, Servicis Centrals Tècnics,Qualitat i Anàlisi Mediambienta, contamicaió Acústica i Platges, Ocupació de Domini Públic, Mobilitat Sostenible.

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 la via pública, seguit de servicis de Jardineria

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.

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

Quatre Carreres amb 58, Campanar amb 55, Ciutat Vella amb 48 i Patraix amb 46

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.

Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

El Carme amb 16 (Ciutat Vella), Russafa amb 23 (Eixample), Arrancapins amb 18 (Extramurs), Sant Pau amb 30 (Campanar), Trinitat amb 15 (Saïdia), Mestalla amb 13 (Pla del Real), Nou Moles i La Llum con amb 13, (l'Olivereta), Patraix i Vara de Quart amb 14 (Patraix), La Raiosa amb 10 (Jesús), Mont-olivet amb 22 (Quatre Carreres), La Malvarosa amb 13 (Poblats Marítims), Aiora i Penya-roja amb 14 (Camins al Grau), Ciutat Jardí amb 8 (Algirós), Benimaclet amb 14 (Benimaclet), Torrefiel amb 17 (Rascanya), Benicalap amb 19 (Benicalap), Benimàmet amb 7 (Pobles de l'Oest), el Saler amb 3 (Pobles del Sud) i Massarajos amb 2 (Pobles del Nord)

12. Taula de peticions per mesos naturals .



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

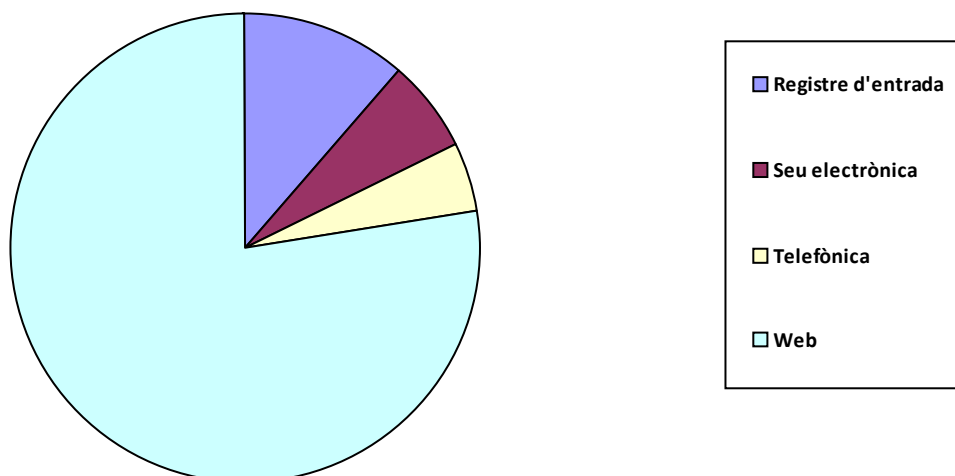
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	65	55	18,18%
Suggeriment	603	920	-34,46%
Síndic	52	39	33,33%
Defensor	3	1	200,00%
Altres	2	2	0,00%
Total:	725	1.017	-28,7%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	82	97	-15,46%
Seu electrònica	46	8	475,00%
Telefònica	36	35	2,86%
Web	561	877	-36,03%
Total:	725	1.017	-28,7%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Setembre	381
Octubre	344

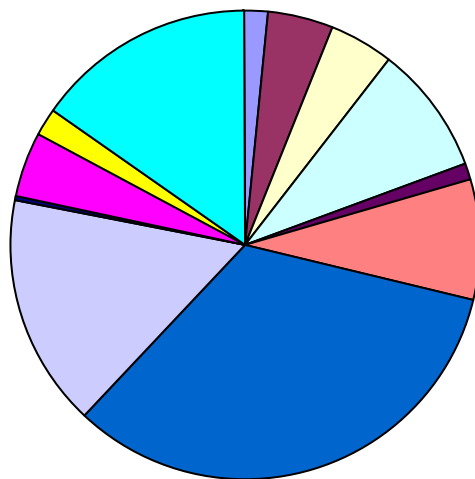
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Setembre	421	353	68	48 (70,6%)
Octubre	346	294	51	17 (33,3%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	13	7	6	5 (83,3%)
CULTURA	34	19	15	11 (73,3%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	35	28	7	4 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	67	44	23	11 (47,8%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	8	4	4	2 (50,0%)
GOVERN INTERIOR	64	55	9	3 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	254	234	20	14 (70,0%)
MOBILITAT	124	104	19	5 (26,3%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	35	34	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	15	10	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	117	108	9	5 (55,6%)
Total d'Enviaments	767	647	119	65 (54,6%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
CULTURA
DESENVOLUPAMENT HUMÀ
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS
GOVERN INTERIOR
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC
MOBILITAT
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
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	6	5	1	1 (100,0%)
HISENDA	7	2	5	4 (80,0%)



CULTURA

ACCIÓ CULTURAL	7	5	2	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA	15	8	7	6 (85,7%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	12	6	6	5 (83,3%)

DESENVOLUPAMENT HUMÀ

SANITAT I SALUT	26	22	4	1 (25,0%)
SERVICIS SOCIALS	9	6	3	3 (100,0%)

DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA

GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	34	31	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	27	10	17	7 (41,2%)
VIVENDA	2	0	2	0 (0,0%)

EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS

EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS	4	0	4	2 (50,0%)

GOVERN INTERIOR

ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	4	3	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU	6	4	2	2 (100,0%)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS	53	47	6	0 (0,0%)

MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC

CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	23	21	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	126	120	6	6 (100,0%)
PARCS I JARDINS	97	86	11	6 (54,5%)
QUALITAT AMBIENTAL	8	7	1	0 (0,0%)

MOBILITAT

ESPAI PÚBLIC	35	21	13	4 (30,8%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	89	83	6	1 (16,7%)

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES

OFICINES DIVERSES	1	0	1	1 (100,0%)
-------------------------	---	---	---	------------



ORGANISMES AUTÒNOMS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	35	34	1	0 (0,0%)
---------------------------------	----	----	---	----------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	10	5	5	4 (80,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	1	1	0	0 (-)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA	117	108	9	5 (55,6%)
---------------	-----	-----	---	-----------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	3	2	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	0	2	1 (50,0%)
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES	2	1	1	1 (100,0%)
TRESORERIA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	13	7	6	5 (83,3%)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	7	5	2	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	15	8	7	6 (85,7%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	7	1	6	5 (83,3%)
RECURSOS CULTURALS	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	34	19	15	11 (73,3%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT				
SANITAT	26	22	4	1 (25,0%)



SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	9	6	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	35	28	7	4 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	3	3	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	34	31	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	4	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	13	3	10	1 (10,0%)
PLANEJAMENT	3	1	2	1 (50,0%)
PROJECTES URBANS	2	2	0	0 (-)
VIVENDA				
VIVENDA	2	0	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	67	44	23	11 (47,8%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	4	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	4	0	4	2 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	8	4	4	2 (50,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	3	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS				



SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	53	47	6	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	64	55	9	3 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	23	21	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	126	120	6	6 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	97	86	11	6 (54,5%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	8	7	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	254	234	20	14 (70,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	20	12	8	3 (37,5%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	15	9	5	1 (20,0%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	89	83	6	1 (16,7%)
Subtotal d'Àrea	124	104	19	5 (26,3%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
EMT-Incidències	8	8	0	0 (-)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	6	6	0	0 (-)
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	0 (0,0%)
MARINA REIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	14	14	0	0 (-)
UNIVERSITAT POPULAR	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	35	34	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				



SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	10	5	5	4 (80,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	15	10	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA				
POLICIA LOCAL	117	108	9	5 (55,6%)
Subtotal d'Àrea	117	108	9	5 (55,6%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	<u>Contestats</u>			<u>No Contestats</u>	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LIN	1	0	0	0	0
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	0	1	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	0	0	1	0
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES	0	0	1	0	0
TRESORERIA	1	0	0	0	0
CULTURA					
ACCIÓ CULTURAL	0	0	0	2	0
CULTURA FESTIVA	4	2	0	0	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	2	2	1	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	1	0	0	2	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	3	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
PATRIMONI	0	0	1	0	0
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	2	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	0	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	0	0	7	2



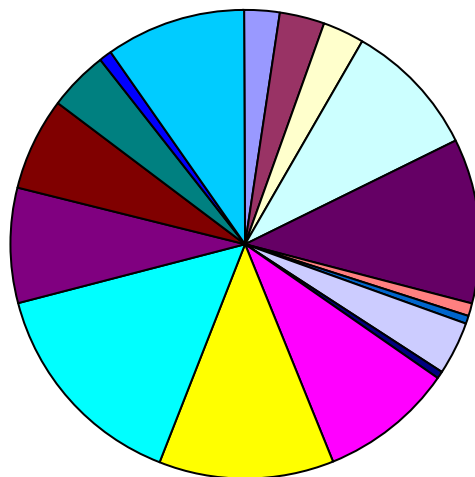
PLANEJAMENT	1	0	0	1	0
VIVENDA	0	0	0	2	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
ESPORTS	1	0	1	0	2
GOVERN INTERIOR					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMU	1	0	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	0	3	3
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	0	1	0	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	4	1	1	0	0
JARDINERIA	1	3	2	2	3
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	0	0	0	0	1
MOBILITAT					
ACTIVITATS	0	2	1	2	3
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	1	0	0	1	3
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	0	0	3	2
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES					
OFICINES DIVERSES	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS					
JUNTA CENTRAL FALLERA	0	0	0	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	3	0	1	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	4	1	0	3	1
Total d'Enviaments	37	18	10	31	23

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	19	18	5,56%
Altres	21	15	40,00%
Atenció Personal Municipal	20	32	-37,50%
Contaminació acústica	68	61	11,48%
Discrepàncies amb actuacions municipals	83	83	0,00%
Distint àmbit competencial	7	14	-50,00%
Esdeveniments	3	9	-66,67%
Organismes autònoms	26	49	-46,94%
Política lingüística	4	3	33,33%
Senyalització viària	66	81	-18,52%
Servicis de jardineria	87	93	-6,45%
Servicis de neteja en la via pública	109	176	-38,07%
Servicis prestats en via pública	59	171	-65,50%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	45	76	-40,79%
Tramitació administrativa	30	28	7,14%
Tributació municipal i sancions	6	8	-25,00%
Via pública reparació de deficiències	71	100	-29,00%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	14
Personal municipal	5

Altres

Altres	16
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	5

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	4
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	7
Gestió tributària	1
Informació i Registre	1

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	18
Avions	4
Botellot	19
Casals fallers	2
Entre particulars veïnals	5
Esdeveniments públics	4
Molèsties servicis de neteja	4
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	4
Trànsit de vehicles	6

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	5
Biblioteques	4
Compliment d'ordenances	7



Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	56
Disconformitat amb projectes urbanístics	2
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	1
Ocupació - demandes	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	3
Servicis Socials	1
Subvencions o ajudes	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	5
Civil o penal	2

Esdeveniments

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	2

Organismes autònoms

EMT-incidències	7
Fundació Esportiva Municipal	5
Marina Reial	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	10
Universitat Popular	3

Política lingüística

Castellà	1
Valencià	3

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	8
Carril bici	12
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	13
Senyalització horitzontal	19
Senyalització vertical	13

Servicis de jardineria



Parcs i jardins deficiències	58
Poda d'arbres	29

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública	3
Contenidors canvi ubicació	19
Contenidors deficient estat	7
Deficient neteja en la via pública	44
Excrements animals domèstics	5
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	11
Suggeriments per a la neteja en la via pública	14
Vehicles abandonats	4

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires	4
Gorretes	2
Indigents	2
Major actuació per part de Policia Local	35
Mesures contra excrements animals domèstics	1
Plagues	14
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	9
Ciclistes molèsties	5
Demanda de parcs i jardins	5
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	5
Seu electrònica	1
Suggeriments indeterminats	1
Suggeriments per a la millora de la circulació	3
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	11



Suggeriments sobre denominació de carrers 3

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal 18

Tardança en resolució d'expedients 12

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit 1

Multes 3

Tributs IBI 1

Tributs IVTM 1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram 6

Clot en calçada 13

Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà 5

Enllumenat 45

Fonts ornamentals 1

Supressió de barreres arquitectòniques 1



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	48	104	-53,85%
02. L'Eixample	37	60	-38,33%
03. Extramurs	43	69	-37,68%
04. Campanar	55	50	10,00%
05. La Saïdia	35	73	-52,05%
06. El Pla del Real	26	43	-39,53%
07. L'Olivereta	32	48	-33,33%
08. Patraix	46	38	21,05%
09. Jesús	29	31	-6,45%
10. Quatre Carreres	58	83	-30,12%
11. Pobles Marítims	38	56	-32,14%
12. Camins al Grau	40	59	-32,20%
13. Algirós	23	43	-46,51%
14. Benimaclet	22	26	-15,38%
15. Rascanya	31	31	0,00%
16. Benicalap	22	36	-38,89%
17. Pobles del Nord	3	6	-50,00%
18. Pobles de l'Oest	9	8	12,50%
19. Pobles del Sud	8	8	0,00%
En Dependències Municipals	49	57	-14,04%
No hi consta districte	71	86	-17,44%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	16



1.4. El Pilar	6
1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	23
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	9
3.4. Arrancapins	18
04. Campanar	
4.1. Campanar	19
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	30
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	5
5.3. Trinitat	15
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	13
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.2. Soternes	3



7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	13
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	14
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	3
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	9
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	10
10.3. Malilla	15
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Poblat Marítim	
11.1. El Grau	10
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	12
11.3. La Malva-rosa	13
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	14
12.2. Albors	4
12.3. La Creu del Grau	4



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



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 49

No hi consta districte

No hi consta barri 71



Peticions per mesos

Gener	763
Febrer	846
Març	1.047
Abril	625
Maig	994
Juny	1.084
Juliol	852
Agost	734
Setembre	867