



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

# INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE NOVEMBRE AL 15 DE DESEMBRE 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 novembre al 15 de desembre de 2017**, s'han rebut un total de **737 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/09/17 al 15/10/17.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	67	65
SUGGERIMENTS	669	624
QUEIXES SÍNDIC	54	43
QUEIXES DEFENSOR	5	0
ALTRES	2	5

Comparativa amb l'exercici anterior : 16/11/2016 a 15/12/2016

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

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: 16/10/17-15/11/17.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	92	76
Seu electrònica	52	49
Telefònica	32	22
Web	621	590

El canal web és el que supera numèricament i àmpliament els altres; és un canal de comunicació molt accessible al ciutadà/ana.

#### Comparativa amb l'exercici anterior: 16/11/2016 a 15/12/2016

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 GLOBALES PER MESOS.**

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

### **4. TAULA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.**

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

- Del total d'enviaments realitzats.
- Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- Dels informes sol·licitats.
- Respecte d'eixos informes sol·licitats, les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en nombre com en percentatge.

### **5. TAULA D'ENVIAMENTS A SERVICIS I CONTESTACIONS PER ÀREA.**

### **6. TAULA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.**



- **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 Medi Ambient i Canvi Climàtic ha rebut un total de **171** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **98** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **64** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **112** trasllats, dins d'esta la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **99** trasllats; així mateix, l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **104** trasllats.

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

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **27** sol·licituds d'informe i dins de la dita àrea la **Delegació d'Infraestructures del Transport Públic** amb **15** sol·licituds d'informe i la **Delegació d'Espai Públic** amb **12** sol·licituds d'informe; l'Àrea de **Desenvolupament Urbà i Vivenda** amb **16** sol·licituds d'informe, dins de la que destaca la **Delegació de Planificació i Gestió Urbana** amb **14** sol·licituds 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 Integral.**
- **Cultura Festiva.**
- **Comerç i Abastiments.**
- **Ocupació i Emprenedoria.**
- **Benestar Social i Integració.**
- **Patrimoni.**
- **Planejament.**
- **Educació.**
- **Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica i Platges.**
- **Igualtat i Polítiques Inclusives.**
- **Descentralització i Participació Ciutadana.**
- **No Inclosos en Unitats Orgàniques.**

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

- **Gestió Tributaria Específica – Cadastral.**
- **Esports.**



- **Servicis Centrals Tècnics.**
- **Jardineria.**
- **Fundació Esportiva Municipal.**

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

En esta taula es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la 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.**
- **Via pública reparació de deficiències**
- **Servicis prestats en via pública.**

## **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:

- **Ciutat Vella amb 58 peticions.**
- **Quatre Carreres amb 56 peticions.**
- **La Saïdia amb 52 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 18 peticions.**
- **Russafa (Eixample) amb 17 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 17 peticions.**
- **Campanar (Campanar) amb 14 peticions.**



- Morvedre i Trinitat (Saïdia) amb 11 peticions cada una
- Mestalla (Pla del Real) amb 18 peticions.
- Nou Moles (La Olivereta) amb 12 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 9 peticions.
- La Raiosa (Jesús) amb 14 peticions.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 12 peticions.
- El Cabanyal-el Canyamelar (Poblats Marítims) amb 12 peticions.
- Penya-roja (Camins al Grau) amb 9 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 10 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 12 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 9 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 13 peticions.
- Borbotó (Pobles del Nord) amb 1 petició.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 6 peticions.
- El Perellonet (Pobles del Sud) amb 4 peticions.

## **12. TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.**



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

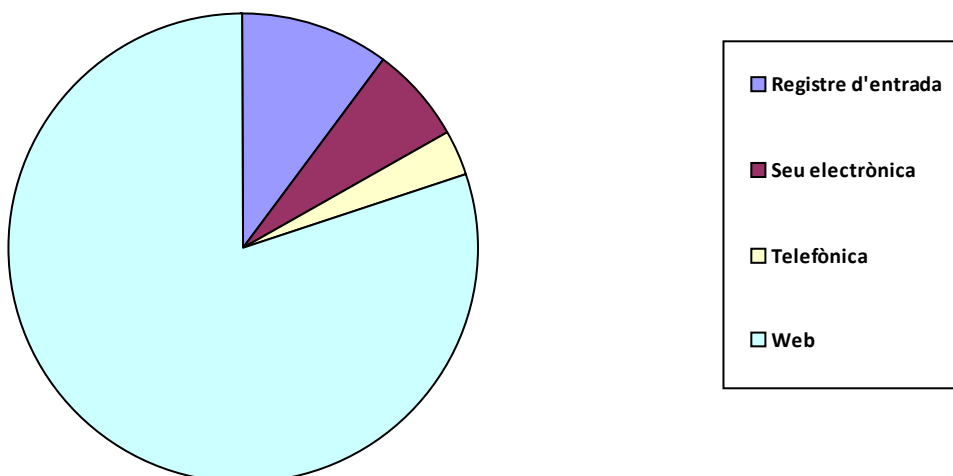
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	65	35	85,71%
Suggeriment	624	748	-16,58%
Síndic	43	31	38,71%
Defensor	0	5	-100,00%
Altres	5	4	25,00%
<b>Total:</b>	<b>737</b>	<b>823</b>	<b>-10,4%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	76	58	31,03%
Seu electrònica	49	22	122,73%
Telefònica	22	19	15,79%
Web	590	724	-18,51%
<b>Total:</b>	<b>737</b>	<b>823</b>	<b>-10,4%</b>

### Distribució per canal d'entrada





### 3. Peticions del període per mesos

Novembre .....	422
Desembre .....	315

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

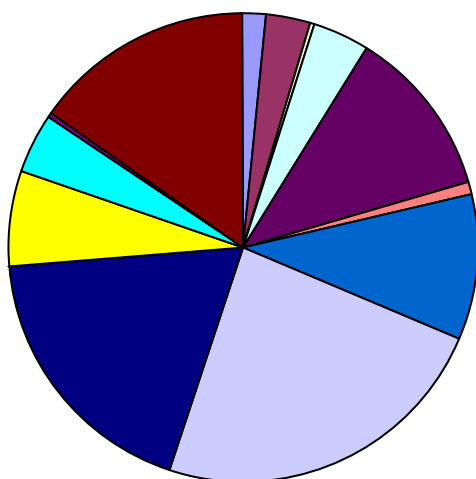
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Novembre .....	434	374	60	40 (66,7%)
Desembre .....	325	282	39	18 (46,2%)



## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	12	7	5	4 (80,0%)
CULTURA .....	23	18	5	4 (80,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	3	2	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	29	20	9	7 (77,8%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	90	72	16	13 (81,3%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	6	3	3	1 (33,3%)
GOVERN INTERIOR .....	75	70	5	1 (20,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	180	171	9	3 (33,3%)
MOBILITAT .....	140	112	27	12 (44,4%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	51	49	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	31	26	5	5 (100,0%)
PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	116	104	11	6 (54,5%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>759</b>	<b>656</b>	<b>99</b>	<b>58 (58,6%)</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
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
ORGANISMES AUTÒNOMS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
PLE
PROTECCIÓ CIUTADANA

## 6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				



ALCALDIA .....	1	1	0	0 (-)
HISENDA .....	11	6	5	4 (80,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	6	5	1	1 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	12	8	4	3 (75,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	2	1	1	1 (100,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
PERSONES MAJORS .....	1	1	0	0 (-)
SANITAT I SALUT .....	17	13	4	2 (50,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	11	6	5	5 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	48	47	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	32	18	14	11 (78,6%)
VIVENDA .....	2	1	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	2	1	1	1 (100,0%)
ESPORTS .....	4	2	2	0 (0,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	5	5	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	9	7	2	1 (50,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	61	58	3	0 (0,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	6	6	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	98	98	0	0 (-)
PARCS I JARDINS .....	70	64	6	0 (0,0%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	6	3	3	3 (100,0%)



<b>MOBILITAT</b>					
	ESPAI PÚBLIC .....	25	13	12	8 (66,7%)
	INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	115	99	15	4 (26,7%)
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>					
	OFICINES DIVERSES .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
	SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	51	49	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
	IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	2	0	2	2 (100,0%)
	INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	17	17	0	0 (-)
	PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	12	9	3	3 (100,0%)
<b>PLE</b>					
	PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
	BOMBERS .....	1	1	0	0 (-)
	POLICIA .....	115	103	11	6 (54,5%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.	
<b>ALCALDIA</b>					
<b>ALCALDIA</b>					
	COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>					
	GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	3	0	3	3 (100,0%)
	GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	4	3	1	0 (0,0%)
	GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
	TRESORERIA .....	1	1	0	0 (-)
	Subtotal d'Àrea	12	7	5	4 (80,0%)
<b>CULTURA</b>					
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>					
	ACCIÓ CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>					
	CULTURA FESTIVA .....	6	5	1	1 (100,0%)



<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	9	5	4	3 (75,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	23	18	5	4 (80,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>FORMACIÓ I OCUPACIÓ</b>				
OCUPACIO I EMPRENEDORIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	3	2	1	1 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>PERSONES MAJORS</b>				
PERSONES MAJORS .....	1	1	0	0 (-)
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	17	13	4	2 (50,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	11	6	5	5 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	29	20	9	7 (77,8%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	0	2	2 (100,0%)
<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	48	47	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	8	4	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	1	1	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	17	9	8	5 (62,5%)
PLANEJAMENT .....	5	3	2	2 (100,0%)
<b>VIVENDA</b>				
VIVENDA .....	2	1	0	0 (-)



	Subtotal d'Àrea	90	72	16	13 (81,3%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
<b>EDUCACIÓ</b>					
EDUCACIÓ .....		2	1	1	1 (100,0%)
<b>ESPORTS</b>					
ESPORTS .....		4	2	2	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	6	3	3	1 (33,3%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>					
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA		5	5	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....		5	3	2	1 (50,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....		4	4	0	0 (-)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>					
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....		61	58	3	0 (0,0%)
	Subtotal d'Àrea	75	70	5	1 (20,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....		6	6	0	0 (-)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>					
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....		98	98	0	0 (-)
<b>PARCS I JARDINS</b>					
JARDINERIA .....		70	64	6	0 (0,0%)
<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>					
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC		6	3	3	3 (100,0%)
	Subtotal d'Àrea	180	171	9	3 (33,3%)
<b>MOBILITAT</b>					
<b>ESPAI PÚBLIC</b>					
ACTIVITATS .....		12	8	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....		13	5	8	6 (75,0%)
<b>INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>					
MOBILITAT SOSTENIBLE .....		115	99	15	4 (26,7%)
	Subtotal d'Àrea	140	112	27	12 (44,4%)
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>					



<b>OFICINES DIVERSES</b>				
OFICINES DIVERSES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMT-Incidències .....	20	20	0	0 (-)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	24	22	2	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	6	6	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	51	49	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
<b>IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES</b>				
IGUALTAT I POLÍTIQUES INCLUSIVES .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	17	17	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	12	9	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	31	26	5	5 (100,0%)
<b>PLE</b>				
<b>PLE</b>				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
<b>BOMBERS</b>				
BOMBERS, PREVENCIÓ I INTERVENCIÓ EN EMERG	1	1	0	0 (-)
<b>POLICIA</b>				
POLICIA LOCAL .....	115	103	11	6 (54,5%)
Subtotal d'Àrea	116	104	11	6 (54,5%)

### 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
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	2	0	0	0



GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	0	0	0	1	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	1	0	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
CULTURA FESTIVA .....	1	0	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	1	2	0	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>					
COMERÇ I ABASTIMENT .....	0	1	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
SANITAT .....	1	1	0	1	1
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	3	0	2	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
PATRIMONI .....	1	0	1	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	2	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	4	1	0	1	2
PLANEJAMENT .....	2	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
EDUCACIÓ .....	1	0	0	0	0
ESPORTS .....	0	0	0	0	2
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	1	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	0	0	0	1	2
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
JARDINERIA .....	0	0	0	2	4
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	3	0	0	0	0
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	1	1	0	1	1
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	2	1	3	1	1
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	3	0	4	7
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	1
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					



IGUALTAT I POLÍTQUES INCLUSIVES .....	1	1	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	2	0	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	0	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL .....	4	2	0	3	2
Total d'Enviaments	32	17	9	18	23

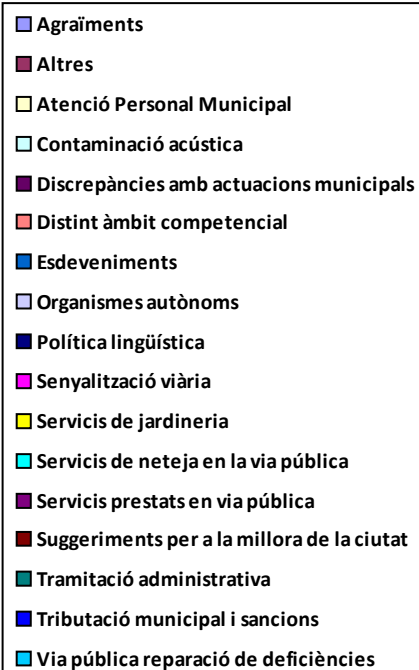
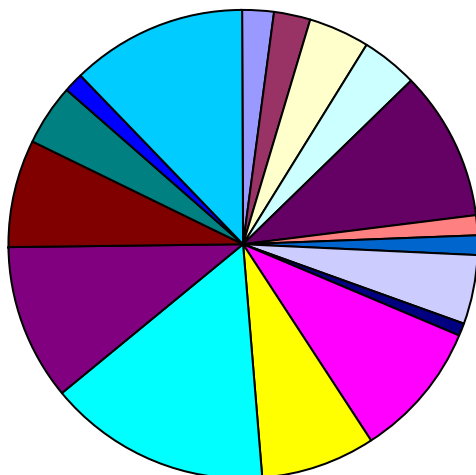
Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.



## 8. Peticions per tema

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments .....	16	23	-30,43%
Altres .....	19	24	-20,83%
Atenció Personal Municipal .....	31	54	-42,59%
Contaminació acústica .....	29	46	-36,96%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	74	56	32,14%
Distint àmbit competencial .....	12	12	0,00%
Esdeveniments .....	10	16	-37,50%
Organismes autònoms .....	34	29	17,24%
Política lingüística .....	6	7	-14,29%
Senyalització viària .....	69	71	-2,82%
Servicis de jardineria .....	59	49	20,41%
Servicis de neteja en la via pública .....	111	101	9,90%
Servicis prestats en via pública .....	81	118	-31,36%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	54	62	-12,90%
Tramitació administrativa .....	32	21	52,38%
Tributació municipal i sancions .....	10	4	150,00%
Via pública reparació de deficiències .....	90	130	-30,77%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	13
Personal municipal .....	3

### Altres

Altres .....	16
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	3

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	8
Atenció personal de Servicis Socials .....	2
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	9
Gestió tributària .....	1
Informació i Registre .....	7
Padró .....	4

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	11
Botellot .....	4
Casals fallers .....	1
Entre particulars veïnals .....	3
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	2
Per Obres municipals .....	1
Trànsit de vehicles .....	5

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	1
Biblioteques .....	4
Compliment d'ordenances .....	4
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	35
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	7
Museus incidències .....	1



Obres municipals .....	3
Obres no municipals .....	1
Ocupació - demandes .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	4
Servicis Socials .....	6
Subvencions o ajudes .....	4

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	12
--	----

### Esdeveniments

Carreres populars .....	9
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	1

### Organismes autònoms

EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	18
Fundació Esportiva Municipal .....	12
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulares i Escola municip	2
Palau de la Música i Congressos .....	1

### Política lingüística

Castellà .....	3
Valencià .....	3

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	11
Carril bici .....	9
Estacions Valenbisi .....	1
Semàfors .....	15
Senyalització horitzontal .....	15
Senyalització vertical .....	16
Zona taronja .....	2

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	32
------------------------------------	----



Poda d'arbres ..... 27

**Servicis de neteja en la via pública**

Contenidors canvi ubicació ..... 11

Contenidors deficient estat ..... 4

Deficient neteja en la via pública ..... 45

Excrements animals domèstics ..... 11

Reciclatge de residus ..... 8

Solars i edificis en deficient estat de neteja ..... 14

Suggeriments per a la neteja en la via pública ..... 14

Vehicles abandonats ..... 4

**Servicis prestats en via pública**

Autorització de taules i cadires ..... 2

Gorretes ..... 2

Major actuació per part de Policia Local ..... 60

Mesures contra excrements animals domèstics ..... 6

Plagues ..... 11

**Suggeriments per a la millora de la ciutat**

Aparcaments - Demanda ..... 12

Ciclistes molèsties ..... 3

Demanda de parcs i jardins ..... 4

Desperfectes en patrimoni històric ..... 1

Pàgina web ..... 6

Seu electrònica ..... 1

Suggeriments indeterminats ..... 1

Suggeriments per a la millora de la circulació ..... 9

Suggeriments per a la millora de la ciutat de València ..... 17

**Tramitació administrativa**

Tardança en actuació municipal ..... 20

Tardança en resolució d'expedients ..... 12

**Tributació municipal i sancions**

Infraccions de trànsit ..... 1



Multes .....	4
Tributs IAE .....	3
Tributs IBI .....	1
Tributs IVTM .....	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	4
Clot en calçada .....	33
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	7
Enllumenat .....	42
Supressió de barreres arquitectòniques .....	4



## 10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	58	75	-22,67%
02. L'Eixample .....	37	31	19,35%
03. Extramurs .....	49	42	16,67%
04. Campanar .....	37	32	15,63%
05. La Saïdia .....	52	46	13,04%
06. El Pla del Real .....	45	28	60,71%
07. L'Olivereta .....	24	32	-25,00%
08. Patraix .....	39	49	-20,41%
09. Jesús .....	33	43	-23,26%
10. Quatre Carreres .....	56	69	-18,84%
11. Pobles Marítims .....	47	40	17,50%
12. Camins al Grau .....	29	86	-66,28%
13. Algirós .....	19	37	-48,65%
14. Benimaclet .....	15	23	-34,78%
15. Rascanya .....	21	22	-4,55%
16. Benicalap .....	14	22	-36,36%
17. Pobles del Nord .....	1	2	-50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	7	11	-36,36%
19. Pobles del Sud .....	11	4	175,00%
En Dependències Municipals .....	39	42	-7,14%
No hi consta districte .....	104	87	19,54%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	8
1.2. La Xerea .....	9
1.3. El Carme .....	3



1.4. El Pilar .....	7
1.5. El Mercat .....	7
1.6. Sant Francesc .....	24
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	26
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	5
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	5
3.2. La Roqueta .....	11
3.3. La Petxina .....	11
3.4. Arrancapins .....	22
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	18
4.2. Les Tendetes .....	3
4.4. Sant Pau .....	16
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	8
5.2. Morvedre .....	19
5.3. Trinitat .....	15
5.4. Tormos .....	2
5.5. Sant Antoni .....	8
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	1
6.2. Mestalla .....	28
6.3. Jaume Roig .....	10
6.4. Ciutat Universitària .....	6
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	13
7.3. Tres Forques .....	9
7.4. La Font Santa .....	2



08. Patraix

8.1. Patraix .....	11
8.2. Sant Isidre .....	13
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	5
8.5. Favara .....	5

09. Jesús

9.1. La Raiosa .....	17
9.2. L'Hort de Senabre .....	9
9.3. La Creu Coberta .....	3
9.5. Camí Real .....	4

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet .....	14
10.2. En Corts .....	8
10.3. Malilla .....	18
10.5. Na Rovella .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	10

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau .....	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	14
11.3. La Malva-rosa .....	8
11.4. Beteró .....	7
11.5. Natzaret .....	2

12. Camins al Grau

12.1. Aiora .....	8
12.2. Albors .....	1
12.3. La Creu del Grau .....	8
12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	9

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda .....	3
----------------------------	---





13.2. Ciutat Jardí .....	8
13.4. La Bega Baixa .....	1
13.5. La Carrasca .....	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	14
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	6
15.2. Torrefiel .....	12
15.3. Sant Llorenç .....	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	14
17. Pobles del Nord	
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.5. El Palmar .....	2
19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	1
19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	39
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	104



## Peticions per mesos

Gener .....	764
Febrer .....	846
Març .....	1.047
Abril .....	625
Maig .....	995
Juny .....	1.085
Juliol .....	852
Agost .....	734
Setembre .....	868
Octubre .....	771
Novembre .....	792