



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MARÇ AL 15 D'ABRIL DE 2020



**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:

INTRODUCCIÓ

El present informe comprén un període i es realitza durant tota la vigència de l'Estat d'Alarma, les especials circumstàncies d'este període mereixen ressaltar que el mateix s'aparta de les xifres de períodes anteriors, tant en nombre de queixes com de suggeriments així com els terminis de resposta.

És per tant un període en què la major preocupació ciutadana ha sigut i és el compliment de les prescripcions de l'Estat d'Alarma davant de la pandèmia del COVID-19 i que, mantenint la sèrie d'informes iniciats l'any 2016, hauria de considerar-se amb les especials circumstàncies que el dit estat d'Alarma ha incidit tant en la ciutadania en general (al no disposar tota la ciutadania dels mitjans telemàtics necessaris per a accedir a la presentació de queixes i/o suggeriments a través de la seu electrònica de l'Ajuntament de València), com per al funcionariat (que tampoc han tingut tots accés al sistema arbitrat de teletreball, i per tant no poder atendre les respostes requerides en els terminis previstos en la Llei 39/2015 per a l'emissió d'informes, terminis que el propi Decret de declaració estat d'alarma ha suspés). La suspensió dels dits terminis inclús l'han arreplegat les Institucions del Defensor del Poble i del Síndic de Greuges que en els seus requeriments d'informació assenyalen l'esmentada suspensió de terminis i passen de requerir la informació en el termini que les seues respectives legislacions establixen a sol·licitar que es faça en el menor termini possible.

Des de l'Oficina i a pesar de les circumstàncies tan excepcionals per tots coneguda, s'ha mantingut amb la màxima normalitat possible l'atenció a la ciutadania per mitjà de l'atenció telefònica, de la gestió dels suggeriments rebuts des de la bústia de la ciutadania i per descomptat de que hem rebut per la seu electrònica, al ser un dels pocs procediments que han estat actius en la mateixa.

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 servici municipal i que tinguen per objecte la correcció.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servici 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 març a 15 d'abril de 2020**, s'han rebut un total de **549 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Mostra de l'excepcionalitat del període que s'informa resulta de la comparativa amb el mateix període de l'any 2019 en el que es van rebre **1029 peticions**.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/02/20 al 15/03/20**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIONS	160	22
SUGGERIMENTS	1075	506
QUEIXES SINDIC	70	20
QUEIXES DEFENSOR	6	1
ALTRES	8	0

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/03/2019 a 15/04/2019

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 (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Poble, queixes del Sindic de greuges i altres).

b) Seu electrònica: per esta també pot entrar qualsevol de les peticions mencionades anteriorment en el apartat a).

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 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: **16/02/20 al 15/03/20..**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre d'entrada	124	4
Seu electrònica	121	46
Telefònica	33	14
Web	1041	485



Altra mostra de l'excepcionalitat del període que s'informa es el nombre de peticions que s'han rebut per registre d'entrada, conseqüència de la suspensió de l'atenció presencial en aquest període, que en comparació al de l'any 2019 es significativament inferior, ja que en el mateix període de l'any passat es van rebre 115, baixant en un 96,52% el nombre de peticions per esta vía.

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: 16/03/2019 a 15/04/2019.

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 març de 2020 i la primera del mes d'abril de 2020 als quals es refereix l'informe.

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

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el 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 Sugeriments 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 d'Ecologia Urbana, Emergència Climàtica i Transició Energètica ha rebut un total de 105 trasllats, i dins d'ella, la Delegació de Gestió Sostenible de residus urbans i Neteja de l'Espai Públic ha rebut 73 trasllats, i la Delegació de Jardineria Sostenible i Renaturalització de la Ciutat ha rebut 19 trasllats i la de Cicle Integral de l'Aigua amb 10.

Així mateix, l'Àrea **de Protecció Ciutadana** amb 99 trasllats, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut els mateixos 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):



Àrea de Protecció Ciutadana amb 13 peticions d'informe, dins d'ella la Delegació de Policia Local que ha rebut les mateixes peticions d'informe.

L'Àrea de Benestar i Drets Socials, amb 10 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació de Servicis Socials amb les mateixa peticions d'informe.

L'Àrea de Mobilitat Sostenible i Espai Públic, amb 9 peticions d'informe, i dins d'esta àrea la Delegació d'Espai Públic amb 7 peticions i la Mobilitat Sostenible i Infraestructures del Transports Públic amb 2 peticions.

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:

- **Relacions amb els mitjans**
- **OAM Consell Agrari Municipal**
- **Coordinació d'Obres en via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Assessorament Urbanístic**
- **Gestió Urbanística**
- **Platges, Contaminació Acústica i de l'Aire**
- **Patrimoni Històric i Artístic**
- **Patrimoni**
- **Ocupació del Domini Públic Municipal**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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

- **Relacions amb els mitjans**
- **OAM Consell Agrari Municipal**
- **Coordinació d'Obres en via Pública i Manteniment d'Infraestructures**
- **Assessorament Urbanístic**
- **Gestió Urbanística**
- **Platges, Contaminació Acústica i de l'Aire**
- **Patrimoni**
- **Ocupació del Domini Públic Municipal**

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



- **Cementers i Servicis Funeraris**
- **Cultura Festiva**

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

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

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

- Servicis de neteja en via pública (76).**
- Servicis prestats en la via pública (102).**
- Discrepàncies amb actuacions municipals (64)**
- Contaminació Acústica (54)**

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:

- Camins al Grau amb 96 peticions.**
- Ciutat Vella amb 30 peticions**
- Extramurs amb 27 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:

- El Carme (Ciutat Vella) amb 16 peticions.**
- Russafa (l'Eixamplament) amb 9 peticions.**
- La Petxina (Extramurs) amb 14 peticions.**



- Sant Pau i Campanar (Campanar) amb 5 peticions cada u.
- Marxalenes (Saïdia) amb 2 peticions.
- Mestalla (Pla del Reial) amb 5 peticions.
- Nou Moles (l'Olivereta) amb 13 peticions.
- Patraix (Patraix) amb 14 peticions.
- l'Hort de Senabre i la Creu Coberta (Jesús) amb 6 peticions cadascu.
- Montolivet (Quatre Carreres) amb 6 peticions.
- Natzaret (Poblats Marítims) amb 6 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 76 peticions.
- Ciutat Jardí (Algirós) amb 8 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 6 peticions.
- Orriols (Rascanya) amb 3 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 15 peticions.
- El Saler i el Palmar (Pobles del Sud) amb 1 peticions.

TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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

Gener	1.010
Febrer	1.436
Març.....	965 (*)

(*) El mes de març de l'any 2019 es van tramitar 1079 peticions



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

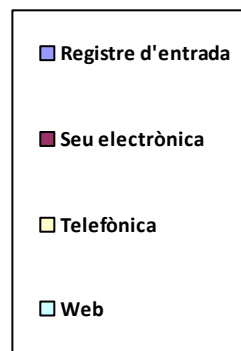
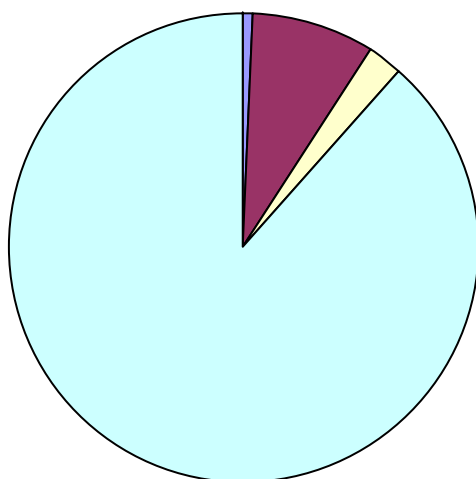
1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	22	75	-70,67%
Suggeriment	506	879	-42,43%
Síndic	20	62	-67,74%
Defensor	1	5	-80,00%
Altres	0	8	-100,00%
Total:	549	1.029	-46,65%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	4	115	-96,52%
Seu electrònica	46	44	4,55%
Telefònica	14	21	-33,33%
Web	485	849	-42,87%
Total:	549	1.029	-46,65%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Març	304
Abril	245

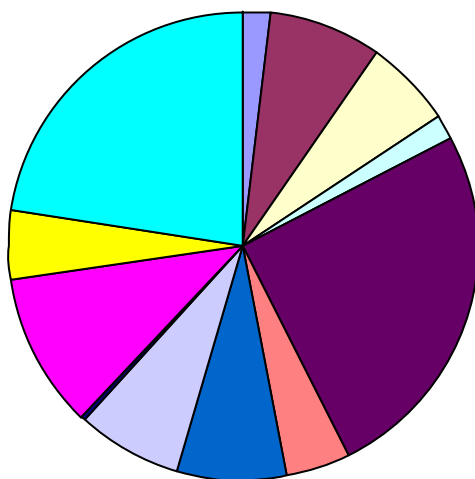
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Març	240	219	21	13 (61,9%)
Abril	198	163	35	17 (48,6%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	8	7	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS	34	24	10	4 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE	27	20	7	4 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS	8	7	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENE	109	105	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS	20	15	5	4 (80,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS	33	30	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC	31	22	9	3 (33,3%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	46	46	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA	22	19	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	99	86	13	5 (38,5%)
Total d'Enviaments	438	382	56	30 (53,6%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
BENESTAR I DRETS SOCIALS
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS I OCUPACIÓ
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ ENERGÈTICA
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS
GESTIÓ DE RECURSOS
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA
PROTECCIÓ CIUTADANA

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
HISENDA	2	2	0	0 (-)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	4	3	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	32	22	10	4 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	3	1	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	22	17	5	2 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒMICS				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORT	1	0	1	1 (100,0%)
COMERÇ	6	6	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ VERDA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	0	1	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	10	10	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA	73	73	0	0 (-)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ D'ESPACIS	19	19	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	5	2	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	8	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓ	4	2	2	2 (100,0%)
ESPORTS	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	15	15	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	4	4	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	12	10	2	1 (50,0%)



MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC

ESPAI PÚBLIC	13	6	7	2 (28,6%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DE	18	16	2	1 (50,0%)

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES

OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
-------------------------	---	---	---	-------

ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	46	46	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	13	13	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	8	5	3	3 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL	99	86	13	5 (38,5%)
---------------------	----	----	----	-----------

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
GABINET D'ALCALDIA	2	2	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	1	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)
RELACIONS AMB ELS MITJANS				
GABINET DE COMUNICACIONS	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	8	7	1	1 (100,0%)
BENESTAR I DRETS SOCIALS				
SALUT I CONSUM RESPONSABLE				
SANITAT I CONSUM	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	32	22	10	4 (40,0%)
Subtotal d'Àrea	34	24	10	4 (40,0%)
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABITATGE				
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				



OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MANTENI	3	1	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	2	1	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	2	2	0 (0,0%)
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	0	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	12	11	1	0 (0,0%)
PROJECTES URBANS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	27	20	7	4 (57,1%)
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS ECONÒM				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓ SOSTENIBLE I HORTA				
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	0	1	1 (100,0%)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	6	6	0	0 (-)
POBLES DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	8	7	1	1 (100,0%)
ECOLOGIA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRANSICIÓ				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	0	1	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	10	10	0	0 (-)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJA DE				
GESTIÓ SOSTENIBLE DE RESIDUS URBANS I NETEJ	73	73	0	0 (-)
JARDINERIA SOSTENIBLE I RENATURALITZACIÓ DE LA C				
JARDINERIA SOSTENIBLE	19	19	0	0 (-)
QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE				
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	109	105	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS				
ACCIÓ CULTURAL				



ACCIÓ CULTURAL	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	8	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	2	2	2 (100,0%)
ESPORTS				
ORGANISME AUTÒNOM FUNDACIÓ ESPORTIVA MU	2	2	0	0 (-)
PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	3	1	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	20	15	5	4 (80,0%)
GESTIÓ DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL I ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	15	15	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	4	4	0	0 (-)
ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DE PERSONES				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	12	10	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	33	30	3	2 (66,7%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	11	5	6	1 (16,7%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
MOBILITAT SOSTENIBLE I INFRAESTRUCTURES DEL TR				
MOBILITAT SOSTENIBLE	18	16	2	1 (50,0%)
Subtotal d'Àrea	31	22	9	3 (33,3%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES				
OFICINES DIVERSES				
OFICINES DIVERSES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (-)



ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

EMT-Incidències	46	46	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	46	46	0	0 (-)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀCIA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	13	13	0	0 (-)
---------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	8	5	3	3 (100,0%)
--	---	---	---	------------

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	22	19	3	3 (100,0%)

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA LOCAL

POLICIA LOCAL	99	86	13	5 (38,5%)
---------------------	----	----	----	-----------

Subtotal d'Àrea	99	86	13	5 (38,5%)
-----------------	----	----	----	-----------

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 DE COMUNICACIONS	1	0	0	0	0
BENESTAR I DRETS SOCIALS					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	0	4	0	5	1
DESENVOLUPAMENT I RENOVACIÓ URBANA I HABIT					
COORDINACIÓ D'OBRES EN VIA PÚBLICA I MA	2	0	0	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	0	1	1
GESTIÓ URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	1	0
DESENVOLUPAMENT INNOVADOR DELS SECTORS E					
ORGANISME AUTÒNOM CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGÈNCIA CLIMÀTICA I TRA					



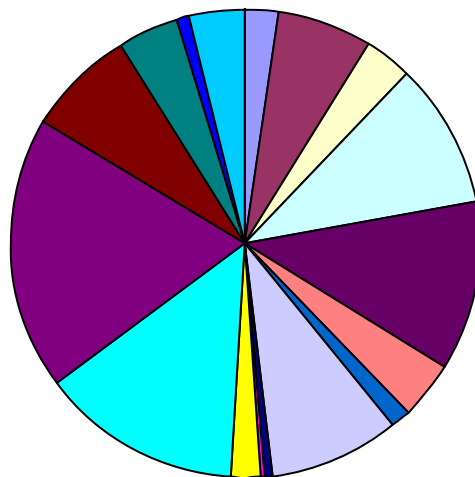
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	0	0	0	1	0
PLATGES, QUALITAT ACÚSTICA I DE L'AIRE	3	0	0	0	0
EDUCACIÓ, CULTURA I ESPORTS					
CULTURA FESTIVA	0	0	0	1	0
EDUCACIÓ	1	1	0	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	0	1	1	0	0
GESTIÓ DE RECURSOS					
PATRIMONI	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE I ESPAI PÚBLIC					
ACTIVITATS	1	0	0	2	3
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ...	1	0	0	0	0
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	0	0	0	1
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DE LA DEMOCRÀ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	2	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	5	0	0	5	3
Total d'Enviaments	21	8	1	16	10

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

8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	13	23	-43,48%
Altres	35	16	118,75%
Atenció Personal Municipal	19	30	-36,67%
Contaminació acústica	54	109	-50,46%
Discrepàncies amb actuacions municipals	64	82	-21,95%
Distint àmbit competencial	22	9	144,44%
Esdeveniments	7	44	-84,09%
Organismes autònoms	48	93	-48,39%
Política lingüística	3	2	50,00%
Senyalització viària	2	79	-97,47%
Servicis de jardineria	11	63	-82,54%
Servicis de neteja en la via pública	76	141	-46,10%
Servicis prestats en via pública	102	142	-28,17%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	42	44	-4,55%
Tramitació administrativa	22	50	-56,00%
Tributació municipal i sancions	5	8	-37,50%
Via pública reparació de deficiències	21	94	-77,66%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	7
Personal municipal	6

Altres

Altres	26
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	9

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció personal de Servicis Socials	3
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Informació i Registre	5

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	13
Aire condicionat particulars	1
Casals fallers	1
Entre particulars veïnals	5
Esdeveniments públics	2
Molèsties servicis de neteja	1
Per Obres municipals	1
Trànsit de vehicles	30

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	1
Compliment d'ordenances	7
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	26
Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Obres municipals	4
Obres no municipals	5
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	1
Servicis Socials	7



Subvencions o ajudes	9
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	22
<u>Esdeveniments</u>	
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	2
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	1
Falles	4
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	46
Fundació Esportiva Municipal	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	1
<u>Política lingüística</u>	
Valencià	3
<u>Senyalització viària</u>	
Semàfors	1
Senyalització horitzontal	1
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	6
Poda d'arbres	5
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	2
Contenidors canvi ubicació	8
Contenidors deficient estat	5
Deficient neteja en la via pública	30
Excrements animals domèstics	4
Reciclatge de residus	5
Suggeriments per a la neteja en la via pública	22
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Gorretes	7
Indigents	10



Major actuació per part de Policia Local	61
Mesures contra excrements animals domèstics	10
Plagues	13
Valenbisi	1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Pàgina web	2
Seu electrònica	2
Suggeriments indeterminats	10
Suggeriments per a la millora de la circulació	3
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	23
Suggeriments sobre denominació de carrers	2

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	11
Tardança en resolució d'expedients	11

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	3
Tributs IBI	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	4
Clot en calçada	3
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	2
Enllumenat	9
Fonts ornamentals	3



10. Peticions per districte

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	30	49	-38,78%
02. L'Eixample	12	77	-84,42%
03. Extramurs	27	78	-65,38%
04. Campanar	15	25	-40,00%
05. La Saïdia	6	43	-86,05%
06. El Pla del Real	10	27	-62,96%
07. L'Olivereta	19	24	-20,83%
08. Patraix	21	65	-67,69%
09. Jesús	19	37	-48,65%
10. Quatre Carreres	19	53	-64,15%
11. Poblats Marítims	18	57	-68,42%
12. Camins al Grau	96	175	-45,14%
13. Algirós	13	28	-53,57%
14. Benimaclet	7	22	-68,18%
15. Rascanya	6	39	-84,62%
16. Benicalap	15	29	-48,28%
19. Pobles del Sud	2	9	-77,78%
En Dependències Municipals	25	92	-72,83%
No hi consta districte	189	67	182,09%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	4
1.3. El Carme	16
1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	3



02. L'Eixample	
2.1. Russafa	9
2.3. Gran Via	3
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	3
3.3. La Petxina	14
3.4. Arrancapins	10
04. Campanar	
4.1. Campanar	5
4.2. Les Tendetes	2
4.3. El Calvari	3
4.4. Sant Pau	5
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	2
5.2. Morvedre	1
5.3. Trinitat	1
5.4. Tormos	1
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	4
6.2. Mestalla	5
6.4. Ciutat Universitària	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.3. Tres Forques	3
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	2
8.5. Favara	1



09. Jesús

9.1. La Raiosa	3
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	6
9.4. Sant Marcel·lí	2
9.5. Camí Real	2

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet	6
10.2. En Corts	5
10.3. Malilla	3
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	2

11. Poblat Marítims

11.1. El Grau	4
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	3
11.3. La Malva-rosa	4
11.4. Beteró	1
11.5. Natzaret	6

12. Camins al Grau

12.1. Aiora	8
12.2. Albors	5
12.3. La Creu del Grau	76
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	6

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda	1
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	2
13.4. La Bega Baixa	1
13.5. La Carrasca	1



14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	6
14.2. Camí de Vera	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	2
15.3. Sant Llorenç	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	15
19. Pobles del Sud	
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	25
No hi consta districte	
No hi consta barri	189