



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 D'ABRIL DE 2018 AL 15 DE MAIG DE 2018



**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 d'abril de 2018 al 15 de maig de 2018**, s'han rebut un total de **906 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/03/18 al 15/04/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	46	92
SUGGERIMENTS	542	763
QUEIXES SÍNDIC	41	42
QUEIXES DEFENSOR	6	4
ALTRES	1	5

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/04/2017 a 15/05/2017.

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: **16/03/18 al 15/04/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	70	103
Seu electrònica	29	49
Telefònica	12	27
Web	525	727

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: 16/04/2017 a 15/05/2017

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'abril de 2018 i la primera del mes de maig de 2018 als quals es refereix l'informe.

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

Les següents taules ofereixen informació dels aspectes següents:

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

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



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

- **Àrees i Delegacions amb 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 **221** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **105** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **97** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **143** trasllats, i dins d'esta la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **116** trasllats, dins d'esta la **Delegació de Infraestructures del Transport Públic** amb **101** trasllats.

- **Àrees i Delegacions amb major nombre de peticions d'informe** (en aquest supòsit, s'exigeix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de **Desenvolupament Urbà i Vivenda** amb **22** sol·licituds d'informe i dins d'aquesta àrea la **Delegació de Planificació i Gestió Urbana** amb **19** sol·licituds d'informe i la **Delegació Gestió del Patrimoni Municipal** amb **3** sol·licituds d'informe.

L'Àrea de **Mobilitat Sostenible** contenen **19** sol·licituds d'informe, dins d'aquesta àrea la **Delegació d'Espai Públic** amb **12** 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:

- **Persones Majors.**
- **Sanitat.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Planejament.**
- **Projectes Urbans.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Qualitat i Anàlisis Mediambiental, Contaminació Acústica**
- **Cicle Integral de l'Aigua.**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.**
- **Organisme Autònom EMT.**
- **Societat de la Informació.**



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

- **Planejament.**
- **Central del Procediment Sancionador**
- **Qualitat i Anàlisi Mediambiental, Contaminació Acústica**
- **Cicle Integral de l'Aigua.**
- **Societat de la Informació.**

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

- **Cultura Festiva**
- **Ocupació i Emprendiment**
- **Benestar Social i Integració**
- **Esports**
- **Servicis Centrals Tècnics**
- **Activitats**

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 via pública (136).**
- **Servicis de neteja en la via pública (135).**
- **Servicis de Jardineria (92).**

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:



- Quatre Carreres amb 76 peticions.
- Poblat Marítims amb 72 peticions.
- Rascanya amb 67 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 13 peticions.
- Russafa (Eixample) amb 26 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 29 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 18 peticions.
- Trinitat (La Saldia) amb 14 peticions.
- Mestalla (Pla del Real) amb 16 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 18 peticions.
- Patraix i Safranar (Patraix) amb 13 peticions cadascuna.
- La Raiosa (Jesús) amb 15 peticions.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 24 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 25 peticions.
- La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 20 peticions.
- Ciutat Jardí i La Bega Baixa (Algirós) amb 7 peticions cadascuna.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 9 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 32 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 24 peticions.
- Massarrojos (Pobles del Nord) amb 2 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 15 peticions.
- El Perellonet (Pobles del Sud) amb 3 peticions.

12. TAULA DE PETICIONS PER MESOS NATURALS.

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



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

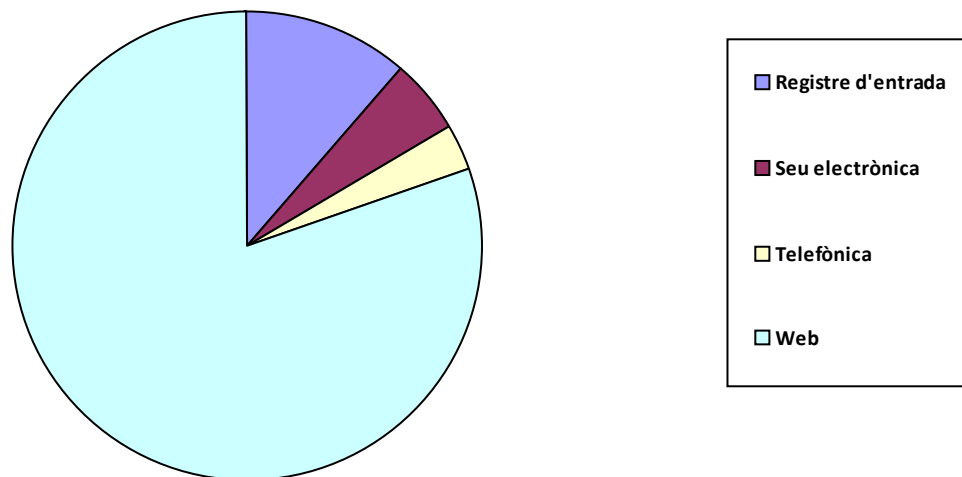
1. Peticions segons tipus

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	92	71	29,58%
Suggeriment	763	621	22,87%
Síndic	42	40	5,00%
Defensor	4	4	0,00%
Altres	5	9	-44,44%
Total:	906	745	21,6%

2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Periode	Mateix periode de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	103	100	3,00%
Seu electrònica	49	34	44,12%
Telefònica	27	17	58,82%
Web	727	594	22,39%
Total:	906	745	21,6%

Distribució per canal d'entrada





3. Peticions del període per mesos

Abril	407
Maig	499

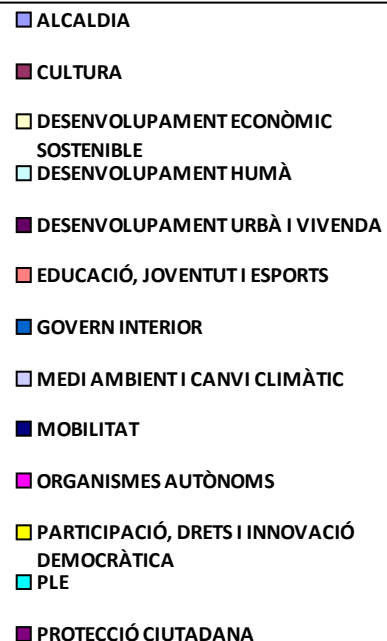
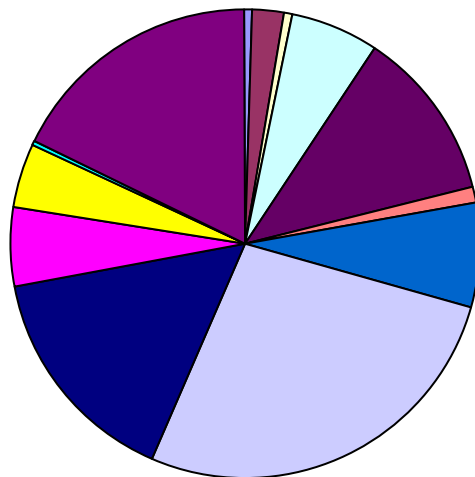
4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Traslats	Informes	Contest.
Abril	411	365	45	29 (64,4%)
Maig	463	408	55	26 (47,3%)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA	6	6	0	0 (-)
CULTURA	19	17	2	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	4	1	3	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	54	41	13	6 (46,2%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	101	79	22	14 (63,6%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	10	6	4	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR	64	61	3	1 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	235	221	14	13 (92,9%)
MOBILITAT	135	116	19	6 (31,6%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	49	47	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	38	34	4	2 (50,0%)
PLE	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	156	143	12	9 (75,0%)
Total d'Enviaments	874	773	100	55 (55,0%)

Distribució per Àrees



6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	3	3	0	0 (-)



HISENDA	3	3	0	0 (-)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	7	2	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	5	5	0	0 (-)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	3	0	3	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
PERSONES MAJORS	2	1	1	1 (100,0%)
SANITAT I SALUT	28	24	4	4 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	24	16	8	1 (12,5%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	3	0	3	2 (66,7%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	57	57	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	34	15	19	12 (63,2%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS	4	0	4	0 (0,0%)
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU	8	7	1	1 (100,0%)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS	52	50	2	0 (0,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	14	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS	109	105	4	4 (100,0%)



PARCS I JARDINS	104	97	7	6 (85,7%)
QUALITAT AMBIENTAL	5	3	2	2 (100,0%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC	27	15	12	2 (16,7%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	108	101	7	4 (57,1%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	49	47	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA	26	25	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL	11	8	3	1 (33,3%)
PLE				
PLE	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA	156	143	12	9 (75,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	3	3	0	0 (-)
HISENDA				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES	1	1	0	0 (-)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (-)
CULTURA				
ACCIÓ CULTURAL				
ACCIÓ CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	7	2	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0 (-)



RECURSOS CULTURALS	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	19	17	2	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
OCUPACIO I EMPRENEDORIA	3	0	3	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	4	1	3	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
PERSONES MAJORS				
PERSONES MAJORS	2	1	1	1 (100,0%)
SANITAT I SALUT				
SANITAT	28	24	4	4 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	24	16	8	1 (12,5%)
Subtotal d'Àrea	54	41	13	6 (46,2%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	3	0	3	2 (66,7%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	57	57	0	0 (-)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	3	5	5 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	18	7	11	4 (36,4%)
PLANEJAMENT	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	101	79	22	14 (63,6%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	5	5	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	4	0	4	0 (0,0%)



JOVENTUT				
JOVENTUT	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	10	6	4	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	8	7	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	52	50	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	64	61	3	1 (33,3%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CEMENTERIS				
CEMENTERIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	15	14	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	109	105	4	4 (100,0%)
PARCS I JARDINS				
JARDINERIA	104	97	7	6 (85,7%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	5	3	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	235	221	14	13 (92,9%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	18	8	10	1 (10,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	9	7	2	1 (50,0%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	108	101	7	4 (57,1%)
Subtotal d'Àrea	135	116	19	6 (31,6%)



ORGANISMES AUTÒNOMS

SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA

EMT-Incidències	14	12	2	2 (100,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	21	21	0	0 (-)
UNIVERSITAT POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	49	47	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA

INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	26	25	1	1 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

INNOVACIÓ	1	1	0	0 (-)
-----------------	---	---	---	-------

PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	11	8	3	1 (33,3%)
--	----	---	---	-----------

Subtotal d'Àrea	38	34	4	2 (50,0%)
-----------------	----	----	---	-----------

PLE

PLE

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	3	1	2	2 (100,0%)
---	---	---	---	------------

Subtotal d'Àrea	3	1	2	2 (100,0%)
-----------------	---	---	---	------------

PROTECCIÓ CIUTADANA

POLICIA

POLICIA LOCAL	156	143	12	9 (75,0%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

Subtotal d'Àrea	156	143	12	9 (75,0%)
-----------------	-----	-----	----	-----------

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
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	0	0	0	1	1
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE					
OCUPACIÓ I EMPRENEDORIA	0	0	0	1	2
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
PERSONES MAJORS	0	1	0	0	0
SANITAT	3	0	1	0	0



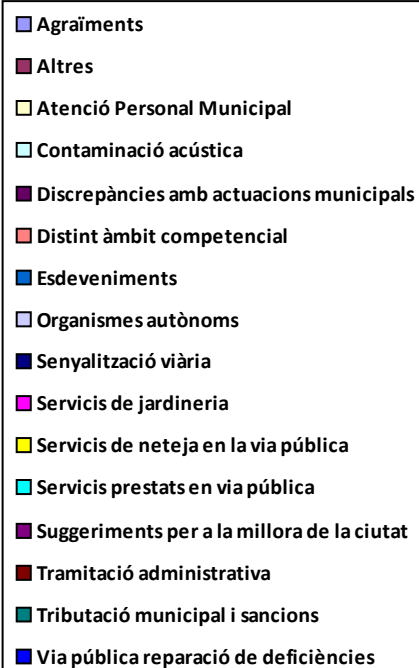
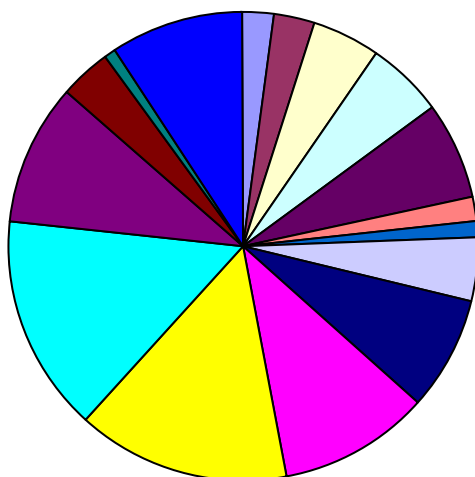
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	1	0	0	6	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
PATRIMONI	1	1	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	1	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICI	1	2	1	4	3
PLANEJAMENT	1	0	0	0	0
PROJECTES URBANS	1	0	1	0	0
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
ESPORTS	0	0	0	3	1
GOVERN INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	0	1	1
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	1	3	0	0	0
JARDINERIA	2	4	0	1	0
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINACIÓ	2	0	0	0	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	1	0	0	4	5
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	0	1	0	0	1
MOBILITAT SOSTENIBLE	1	2	1	2	1
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMT-Incidències	1	0	1	0	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	1	0	0	2	0
PLE					
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES	1	1	0	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	7	1	1	3	0
Total d'Enviaments	32	17	6	28	17

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	15	26,67%
Altres	27	24	12,50%
Atenció Personal Municipal	41	31	32,26%
Contaminació acústica	48	24	100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	62	60	3,33%
Distint àmbit competencial	15	10	50,00%
Esdeveniments	9	6	50,00%
Organismes autònoms	40	32	25,00%
Política lingüística	0	5	-100,00%
Senyalització viària	71	75	-5,33%
Servicis de jardineria	92	79	16,46%
Servicis de neteja en la via pública	135	93	45,16%
Servicis prestats en via pública	136	102	33,33%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	86	71	21,13%
Tramitació administrativa	33	32	3,13%
Tributació municipal i sancions	8	9	-11,11%
Via pública reparació de deficiències	83	77	7,79%

Distribució temàtica





9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	14
Personal municipal	5

Altres

Altres	23
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	3
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	12
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Gestió tributària	1
Informació i Registre	10
Padró	9

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	22
Botellot	7
Entre particulars veïnals	9
Esdeveniments públics	1
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	5

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament	1
Antenes	1
Biblioteques	3
Compliment d'ordenances	5
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	33



Disconformitat amb projectes urbanístics	6
Museus incidències	2
Obres municipals	3
Obres no municipals	1
Oposicions	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	1
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	1
Servicis Socials	3
Xec Escolar	1

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució	15
--	----

Esdeveniments

Carreres populars	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	3
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
Falles	2

Organismes autònoms

EMIVASA	1
EMT-incidències	12
Fundació Esportiva Municipal	10
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	17

Senyalització viària

Bol·lards i portatestos	21
Carril bici	9
Semàfors	15
Senyalització horitzontal	13
Senyalització vertical	11
Zona blava	1
Zona taronja	1

Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències	54
------------------------------------	----



Poda d'arbres 38

Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública 6

Contenidors canvi ubicació 12

Contenidors deficient estat 7

Deficient neteja en la via pública 45

Excrements animals domèstics 18

Reciclatge de residus 10

Solars i edificis en deficient estat de neteja 9

Suggeriments per a la neteja en la via pública 17

Vehicles abandonats 11

Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires 8

Gorretes 2

Indigents 4

Major actuació per part de Policia Local 87

Mesures contra excrements animals domèstics 13

Plagues 21

Platges incidències 1

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda 14

Ciclistes molèsties 13

Demanda de parcs i jardins 6

Lavabos públics 6

Pàgina web 6

Seu electrònica 2

Suggeriments indeterminats 10

Suggeriments per a la millora de la circulació 11

Suggeriments per a la millora de la ciutat de València 17

Suggeriments sobre denominació de carrers 1

Tramitació administrativa



Tardança en actuació municipal	16
Tardança en resolució d'expedients	17

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	1
Multes	3
Tributs IBI	3
Tributs IVTM	1

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	9
Clot en calçada	33
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	5
Enllumenat	31
Supressió de barreres arquitectòniques	5



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	39	25	56,00%
02. L'Eixample	52	47	10,64%
03. Extramurs	56	43	30,23%
04. Campanar	38	39	-2,56%
05. La Saïdia	41	33	24,24%
06. El Pla del Real	37	18	105,56%
07. L'Olivereta	27	37	-27,03%
08. Patraix	54	26	107,69%
09. Jesús	35	39	-10,26%
10. Quatre Carreres	76	74	2,70%
11. Pobles Marítims	72	50	44,00%
12. Camins al Grau	51	40	27,50%
13. Algirós	25	15	66,67%
14. Benimaclet	12	11	9,09%
15. Rascanya	67	36	86,11%
16. Benicalap	25	9	177,78%
17. Pobles del Nord	2	5	-60,00%
18. Pobles de l'Oest	16	4	300,00%
19. Pobles del Sud	7	7	0,00%
En Dependències Municipals	67	66	1,52%
No hi consta districte	107	121	-11,57%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	12



1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	26
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	18
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	14
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	3
4.4. Sant Pau	9
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	3
5.2. Morvedre	13
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	16
6.3. Jaume Roig	7
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	18
7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	2



7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	13
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	10
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	24
10.2. En Corts	23
10.3. Malilla	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	2
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	18
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	1



12.3. La Creu del Grau	20
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	13
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	7
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	9
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	19
15.2. Torrefiel	32
15.3. Sant Llorenç	16
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	15
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	1



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 67

No hi consta districte

No hi consta barri 107



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	879
Abril	671