



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

# INFORME D'ACTUACIONS

**DEL 16 DE MAIG DE 2018 AL 15 DE JUNY 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 de maig de 2018 al 15 juny de 2018**, s'han rebut un total de **1068 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

#### Comparativa amb l'informe anterior

L'informe anterior es va efectuar respecte al període següent: **16/04/18 al 15/05/18**.

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
RECLAMACIÓ	92	122
SUGGERIMENTS	763	881
QUEIXES SÍNDIC	42	57
QUEIXES DEFENSOR	4	4
ALTRES	5	4

Comparativa amb l'exercici anterior: 16/05/2017 a 15/06/2017.

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: **16/04/18 al 15/05/18.**

Tipus	Període anterior	Període de l'informe
Registre entrada	103	135
Seu electrònica	49	59
Telefònica	27	39
Web	727	835

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: 16/05/2017 a 15/06/2017

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 de maig de 2018 i la primera del mes de juny 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 **233** trasllats, i dins de l'àrea, la **Delegació de Gestió de Residus Sòlids** ha rebut **118** trasllats, i la **Delegació de Parcs i Jardins** ha rebut **87** trasllats.

Li segueix en importància numèrica l'Àrea de **Protecció Ciutadana** amb **151** trasllats, i dins d'esta la **Delegació de Policia Local** amb el mateix nombre de trasllats; així mateix, l'Àrea de **Mobilitat Sostenible** amb **138** trasllats, dins d'esta la **Delegació de Infraestructures del Transport Públic** amb **111** 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 **Mobilitat Sostenible** amb **29** sol·licituds d'informe i dins d'aquesta àrea la **Delegació d'Espai Públic** amb **23** sol·licituds d'informe i la **Delegació d'Infraestructures del Transport** amb **6** sol·licituds d'informe.

L'Àrea de **Desenvolupament Urbà i Vivenda** amb **23** sol·licituds d'informe, dins d'aquesta àrea la **Delegació de Planificació i Gestió Urbana** amb **20** 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:

- **Coordinació Jurídica i Processos Electorals.**
- **Gestió Tributària Específica-Cadastral.**
- **Inspecció de Tributs i Rentes.**
- **Titular de l'Òrgan de Suport a la Junta de Govern Local.**
- **Comerç i Abastiments.**
- **Persones Majors.**
- **Coordinació Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures.**
- **Gestió del Centre Històric.**
- **Planejament.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial.**
- **Personal.**
- **Cicle Integral de l'Aigua.**
- **Gestió de Residus Sòlids Urbans i Neteja.**



- **Societat de la Informació.**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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

- **Gestió Tributària Específica-Cadastral.**
- **Comerç i Abastiments.**
- **Persones Majors.**
- **Coordinació Obres Via Pública i Manteniment d'Infraestructures.**
- **Gestió del Centre Històric.**
- **Planejament.**
- **Central del Procediment Sancionador.**
- **Oficina de Responsabilitat Patrimonial.**
- **Personal.**
- **Cicle Integral de l'Aigua.**
- **Societat de la Informació.**
- **Descentralització i Participació Ciutadana**

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

- **Gestió Tributària Integral.**
- **Tributs, Impostos i Activitats Econòmiques.**
- **Cultura Festiva.**
- **Patrimoni.**
- **Activitats.**
- **Mobilitat Sostenible**
- **EMIVASA**
- **EMT.**
- **Transparència i Govern Obert.**

## **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 (183).**
- **Servicis de neteja en la via pública (137).**
- **Via Pública reparació de deficiències (109).**

## **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 102 peticions.**
- **Ciutat Vella amb 95 peticions**
- **Poblats Marítims amb 73 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 41 peticions.**
- **Russafa (Eixample) amb 29 peticions.**
- **Arrancapins (Extramurs) amb 19 peticions.**
- **Campanar (Campanar) amb 14 peticions.**
- **Trinitat (La Saidia) amb 16 peticions.**
- **Mestalla (Pla del Real) amb 19 peticions.**
- **Nou Moles (L'Olivereta) amb 25 peticions.**
- **Patraix (Patraix) amb 24 peticions.**
- **L'Hort de Senabre (Jesús) amb 17 peticions.**
- **Mont-Olivet (Quatre Carreres) amb 35 peticions.**
- **La Malva-rosa (Poblats Marítims) amb 26 peticions.**
- **Penya-roja (Camins al Grau) amb 14 peticions.**



- Ciutat Jardí (Algirós) amb 22 peticions.
- Benimaclet (Benimaclet) amb 9 peticions.
- Torrefiel (Rascanya) amb 21 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 36 peticions.
- Carpesa (Pobles del Nord) amb 5 peticions.
- Benimàmet (Pobles de l'Oest) amb 9 peticions.
- El Castellar-Oliveral (Pobles del Sud) amb 4 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

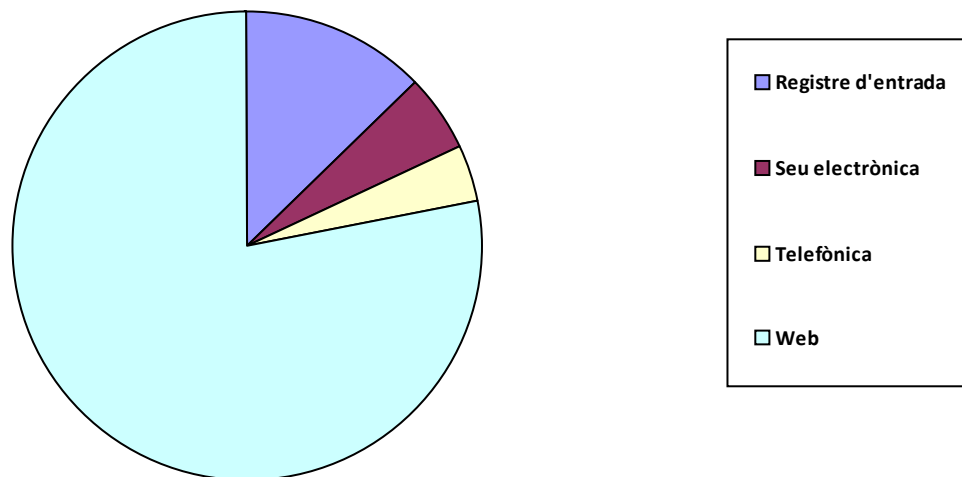
### 1. Peticions segons tipus

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	122	100	22,00%
Suggeriment	881	930	-5,27%
Síndic	57	58	-1,72%
Defensor	4	9	-55,56%
Altres	4	12	-66,67%
<b>Total:</b>	<b>1.068</b>	<b>1.109</b>	<b>-3,7%</b>

### 2. Peticions segons Canal d'Entrada

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	135	119	13,45%
Seu electrònica	59	63	-6,35%
Telefònica	39	45	-13,33%
Web	835	882	-5,33%
<b>Total:</b>	<b>1.068</b>	<b>1.109</b>	<b>-3,7%</b>

### Distribució per canal d'entrada







### 3. Peticions del període per mesos

Maig .....	543
Juny .....	525

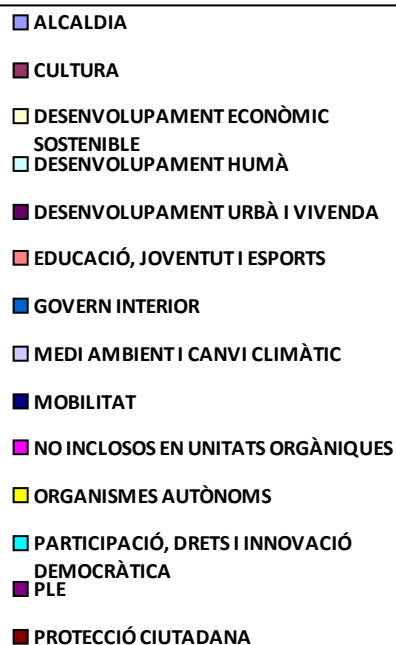
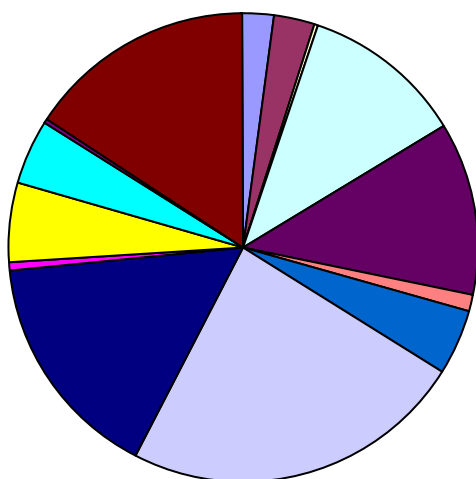
### 4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Maig .....	533	462	71	48 (67,6%)
Juny .....	521	457	64	17 (26,6%)

## 5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	23	12	11	8 (72,7%)
CULTURA .....	29	23	6	1 (16,7%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	4	3	1	1 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	116	103	13	9 (69,2%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	126	103	23	10 (43,5%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	11	7	4	3 (75,0%)
GOVERN INTERIOR .....	49	42	7	5 (71,4%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	249	233	16	12 (75,0%)
MOBILITAT .....	167	138	29	5 (17,2%)
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	5	3	2	0 (0,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	58	56	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	48	44	4	3 (75,0%)
PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	167	151	16	7 (43,8%)
<b>Total d'Enviaments</b>	<b>1.054</b>	<b>919</b>	<b>135</b>	<b>65 (48,1%)</b>

## Distribució per Àrees



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

Total Traslats Informes Contest.

ALCALDIA



ALCALDIA .....	11	7	4	4 (100,0%)
HISENDA .....	10	4	6	3 (50,0%)
SECRETARIA GENERAL I DEL PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	10	8	2	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	12	8	4	1 (25,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
COMERÇ .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
PERSONES MAJORS .....	1	0	1	1 (100,0%)
SANITAT I SALUT .....	64	64	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS .....	51	39	12	8 (66,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	0	2	0 (0,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	25	25	0	0 (-)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	61	60	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA .....	36	16	20	9 (45,0%)
VIVENDA .....	2	2	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
ESPORTS .....	7	3	4	3 (75,0%)
JOVENTUT .....	2	2	0	0 (-)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	7	4	3	3 (100,0%)
PERSONAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	37	34	3	1 (33,3%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	24	23	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	1	1	0	0 (-)



GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	121	118	3	3 (100,0%)
PARCS I JARDINS .....	93	87	6	4 (66,7%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	10	4	6	4 (66,7%)
<b>MOBILITAT</b>				
ESPAI PÚBLIC .....	50	27	23	4 (17,4%)
INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	117	111	6	1 (16,7%)
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>				
OFICINES DIVERSES .....	5	3	2	0 (0,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	58	56	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	22	20	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT .....	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	23	22	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	2	1	1	0 (0,0%)
<b>PLE</b>				
PLE .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>				
POLICIA .....	167	151	16	7 (43,8%)

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

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECTORA	9	5	4	4 (100,0%)
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	1	0	0 (-)
SERVICIS GENERALS .....	1	1	0	0 (-)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	2	0	2	0 (0,0%)
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES .....	2	0	2	2 (100,0%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	1	0	1	0 (0,0%)
<b>SECRETARIA GENERAL I DEL PLE</b>				



TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	23	12	11	8 (72,7%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	10	8	2	0 (0,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	6	2	4	1 (25,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	5	5	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	23	6	1 (16,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	4	3	1	1 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>PERSONES MAJORS</b>				
PERSONES MAJORS .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	64	64	0	0 (-)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	51	39	12	8 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	116	103	13	9 (69,2%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	0	2	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	25	25	0	0 (-)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	61	60	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	2	2	1 (50,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	3	1	2	2 (100,0%)



LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	26	11	15	5 (33,3%)
PLANEJAMENT .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROJECTES URBANS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVENDA</b>				
VIVENDA .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	126	103	23	10 (43,5%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	2	2	0	0 (-)
<b>ESPORTS</b>				
ESPORTS .....	7	3	4	3 (75,0%)
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	11	7	4	3 (75,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA</b>				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	3	3	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIU</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR .....	5	3	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIS CENTRALS</b>				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	37	34	3	1 (33,3%)
Subtotal d'Àrea	49	42	7	5 (71,4%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
<b>CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA</b>				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	24	23	1	1 (100,0%)
<b>CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS</b>				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA ....	121	118	3	3 (100,0%)
<b>PARCS I JARDINS</b>				
JARDINERIA .....	93	87	6	4 (66,7%)



<b>QUALITAT AMBIENTAL</b>				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	10	4	6	4 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	249	233	16	12 (75,0%)
<b>MOBILITAT</b>				
<b>ESPAI PÚBLIC</b>				
ACTIVITATS .....	29	9	20	3 (15,0%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	21	18	3	1 (33,3%)
<b>INFRASTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC</b>				
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	117	111	6	1 (16,7%)
Subtotal d'Àrea	167	138	29	5 (17,2%)
<b>NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES</b>				
<b>OFICINES DIVERSES</b>				
OFICINES DIVERSES .....	5	3	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	5	3	2	0 (0,0%)
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>				
<b>SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA</b>				
EMIVASA .....	2	1	1	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....	10	9	1	0 (0,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	24	24	0	0 (-)
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (-)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	19	19	0	0 (-)
UNIVERSITAT POPULAR .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	58	56	2	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>				
<b>INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA</b>				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	22	20	2	2 (100,0%)
<b>INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT</b>				
INNOVACIÓ .....	1	1	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL</b>				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	23	22	1	1 (100,0%)
<b>TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD</b>				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	48	44	4	3 (75,0%)
<b>PLE</b>				



PLE				
NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	2	1	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA				
POLICIA LOCAL .....	167	151	16	7 (43,8%)
Subtotal d'Àrea	167	151	16	7 (43,8%)

### Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servici

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
COORDINACIÓ JURÍDICA I PROCESSOS ELECT	0	3	1	0	0
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	0	0	0	0
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL .....	0	0	0	1	1
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES .....	1	0	1	0	0
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	0	0	0	1	0
TITULAR ORGAN DE SUPORT A JGL .....	0	1	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA .....	0	0	0	2	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	0	1	0	2	1
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE					
COMERÇ I ABASTIMENT .....	1	0	0	0	0
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
PERSONES MAJORS .....	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	4	3	1	3	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
PATRIMONI .....	0	0	0	1	1
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	1	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC .....	2	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	2	1	2	6	4
PLANEJAMENT .....	1	0	0	0	0





**EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS**

ESPORTS .....	1	2	0	1	0
---------------	---	---	---	---	---

**GOVERN INTERIOR**

CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	2	0	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

PERSONAL .....	1	0	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	1	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 NETEJ	2	1	0	0	0
---	---	---	---	---	---

JARDINERIA .....	2	2	0	1	1
------------------	---	---	---	---	---

QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	3	1	0	2	0
---	---	---	---	---	---

**MOBILITAT**

ACTIVITATS .....	2	0	1	11	6
------------------	---	---	---	----	---

OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	0	1	0	2	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

MOBILITAT SOSTENIBLE .....	1	0	0	2	3
----------------------------	---	---	---	---	---

**NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES**

OFICINES DIVERSES .....	0	0	0	1	1
-------------------------	---	---	---	---	---

**ORGANISMES AUTÒNOMS**

EMIVASA .....	0	0	0	1	0
---------------	---	---	---	---	---

EMT-Incidències .....	0	0	0	0	1
-----------------------	---	---	---	---	---

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	2	0	0	0	0
---------------------------------	---	---	---	---	---

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	0	0	0	1	0
------------------------------------	---	---	---	---	---

**PLE**

NO INCLOSOS EN UNITATS ORGÀNIQUES .....	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓ CIUTADANA**

POLICIA LOCAL .....	6	1	0	9	0
---------------------	---	---	---	---	---

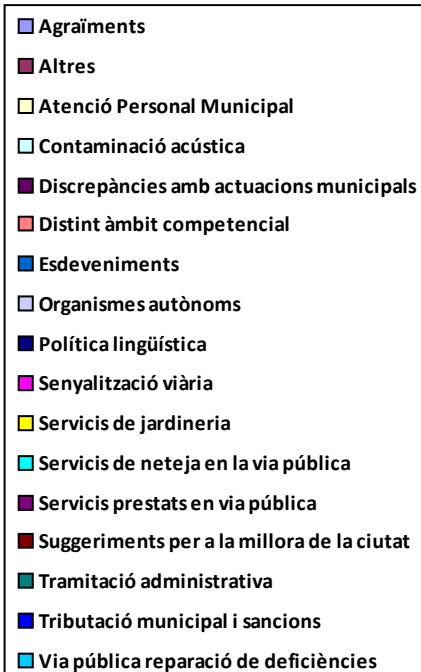
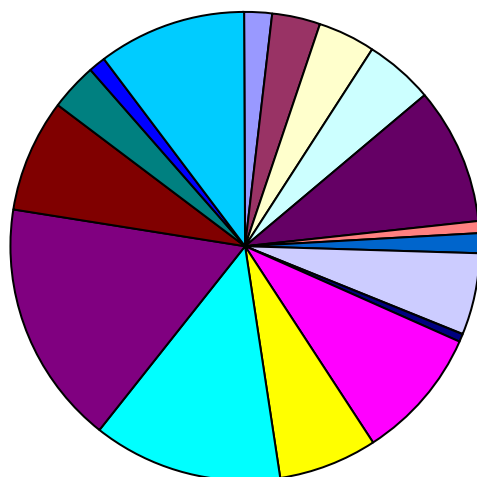
Total d'Enviaments	42	17	6	49	21
--------------------	----	----	---	----	----

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 .....	22	21	4,76%
Altres .....	33	40	-17,50%
Atenció Personal Municipal .....	43	39	10,26%
Contaminació acústica .....	50	71	-29,58%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	100	72	38,89%
Distint àmbit competencial .....	11	22	-50,00%
Esdeveniments .....	15	14	7,14%
Organismes autònoms .....	58	66	-12,12%
Política lingüística .....	6	7	-14,29%
Senyalització viària .....	98	104	-5,77%
Servicis de jardineria .....	72	116	-37,93%
Servicis de neteja en la via pública .....	137	149	-8,05%
Servicis prestats en via pública .....	183	162	12,96%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	83	82	1,22%
Tramitació administrativa .....	34	40	-15,00%
Tributació municipal i sancions .....	13	10	30,00%
Via pública reparació de deficiències .....	109	94	15,96%

## Distribució temàtica





## 9. Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	14
Personal municipal .....	8

### Altres

Altres .....	19
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	14

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	7
Atenció en biblioteques .....	1
Atenció personal de Servicis Socials .....	21
Centres educatius .....	2
Centres esportius .....	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	1
Informació i Registre .....	8
Padró .....	2

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	20
Avions .....	1
Botellot .....	2
Casals fallers .....	4
Entre particulars veïnals .....	8
Esdeveniments públics .....	2
Molèsties servicis de neteja .....	1
Obres privades .....	1
Per Obres municipals .....	2
Taules i cadires .....	2
Trànsit de vehicles .....	7

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Antenes .....	5
---------------	---



Biblioteques .....	5
Compliment d'ordenances .....	9
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	51
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	2
Obres municipals .....	2
Obres no municipals .....	1
Oposicions .....	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	1
Servicis Socials .....	20
Subvencions o ajudes .....	1

### Distint àmbit competencial

Altra administració o institució .....	11
--	----

### Esdeveniments

Carreres populars .....	10
Concerts .....	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	3
Falles .....	1

### Organismes autònoms

EMIVASA .....	1
EMT-incidències .....	24
Fundació Esportiva Municipal .....	16
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singlars i Escola municip	14
Palau de la Música i Congressos .....	1
Universitat Popular .....	1

### Política lingüística

Castellà .....	2
Valencià .....	4

### Senyalització viària

Bol·lards i portatestos .....	9
-------------------------------	---



Carril bici .....	10
Estacions Valenbisi .....	1
Semàfors .....	16
Senyalització horitzontal .....	32
Senyalització vertical .....	25
Zona blava .....	3
Zona taronja .....	2

### Servicis de jardineria

Parcs i jardins deficiències .....	48
Poda d'arbres .....	24

### Servicis de neteja en la via pública

Arreplegada d'objectes en la via pública .....	4
Contenidors canvi ubicació .....	9
Contenidors deficient estat .....	11
Deficient neteja en la via pública .....	51
Excrements animals domèstics .....	7
Reciclatge de residus .....	10
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	15
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	22
Vehicles abandonats .....	8

### Servicis prestats en via pública

Autorització de taules i cadires .....	9
Gorretes .....	1
Indigents .....	15
Major actuació per part de Policia Local .....	96
Mesures contra excrements animals domèstics .....	8
Plagues .....	52
Platges incidències .....	2

### Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda .....	13
Ciclistes molèsties .....	8



Demanda de parcs i jardins .....	7
Desperfectes en patrimoni històric .....	4
Pàgina web .....	4
Seu electrònica .....	4
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	11
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	27
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1

### Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal .....	16
Tardança en resolució d'expedients .....	18

### Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit .....	1
Multes .....	3
Tributs IAE .....	2
Tributs IBI .....	5
Tributs IVTM .....	2

### Via pública reparació de deficiències

Clavegueram .....	17
Clot en calçada .....	48
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	10
Enllumenat .....	23
Fonts ornamentals .....	4
Supressió de barreres arquitectòniques .....	7



## 10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella .....	95	60	58,33%
02. L'Eixample .....	47	42	11,90%
03. Extramurs .....	49	34	44,12%
04. Campanar .....	36	52	-30,77%
05. La Saïdia .....	49	68	-27,94%
06. El Pla del Real .....	27	36	-25,00%
07. L'Olivereta .....	46	67	-31,34%
08. Patraix .....	56	62	-9,68%
09. Jesús .....	36	29	24,14%
10. Quatre Carreres .....	102	107	-4,67%
11. Poblats Marítims .....	73	59	23,73%
12. Camins al Grau .....	44	87	-49,43%
13. Algirós .....	41	50	-18,00%
14. Benimaclet .....	11	22	-50,00%
15. Rascanya .....	47	31	51,61%
16. Benicalap .....	37	43	-13,95%
17. Pobles del Nord .....	6	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest .....	15	13	15,38%
19. Pobles del Sud .....	19	16	18,75%
20. Fora de València .....	2	0	#¡Div/0!
En Dependències Municipals .....	82	72	13,89%
No hi consta districte .....	148	159	-6,92%

## 11. Peticions per barri

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	8
1.2. La Xerea .....	7



1.3. El Carme .....	7
1.4. El Pilar .....	15
1.5. El Mercat .....	17
1.6. Sant Francesc .....	41
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	29
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	9
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	12
3.2. La Roqueta .....	4
3.3. La Petxina .....	14
3.4. Arrancapins .....	19
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	14
4.2. Les Tendetes .....	11
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	9
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	6
5.2. Morvedre .....	15
5.3. Trinitat .....	16
5.4. Tormos .....	9
5.5. Sant Antoni .....	3
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	5
6.2. Mestalla .....	19
6.3. Jaume Roig .....	1
6.4. Ciutat Universitària .....	2
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	25





7.2. Soternes .....	2
7.3. Tres Forques .....	10
7.4. La Font Santa .....	3
7.5. La Llum .....	6
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	24
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	11
8.4. Safranar .....	11
8.5. Favara .....	4
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	8
9.2. L'Hort de Senabre .....	17
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	9
9.5. Camí Real .....	1
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	35
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	28
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	10
10.6. La Punta .....	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	7
<b>11. Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	19
11.2. El Cabanyal-el Banyalmar .....	20
11.3. La Malva-rosa .....	26
11.4. Beteró .....	2
11.5. Natxaret .....	6
<b>12. Camins al Grau</b>	



12.1. Aiora .....	11
12.2. Albors .....	8
12.3. La Creu del Grau .....	8
12.4. Camí Fondo .....	3
12.5. Penya-roja .....	14
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	22
13.3. L'Amistat .....	7
13.4. La Bega Baixa .....	7
13.5. La Carrasca .....	3
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	10
14.2. Camí de Vera .....	1
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	15
15.2. Torrefiel .....	21
15.3. Sant Llorenç .....	11
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	36
16.2. Ciutat Fallera .....	1
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.3. Carpesa .....	5
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	9
18.2. Beniferri .....	6
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.3. Pinedo .....	1
19.4. El Saler .....	2



19.6. El Perellonet .....	11
19.8. Faitanar .....	1
20. Fora de València	
No hi consta barri .....	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	82
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	148



## Peticions per mesos

Gener .....	803
Febrer .....	842
Març .....	880
Abril .....	673
Maig .....	1.043