



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

# INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE MAIG AL 15 DE JUNY 2016



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



## ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

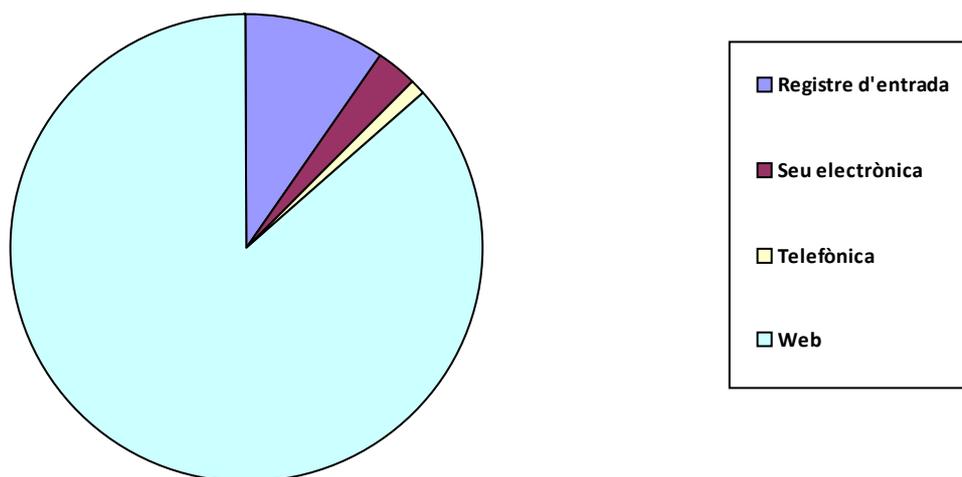
### Peticions segons tipus

Queixa	92
Suggestiment	954
Síndic	36
Defensor	2
Altres	0
Total:	1084

### Peticions segons Canal d'Entrada

Registre d'entrada	106
Seu electrònica	29
Telefònica	13
Web	936
Total:	1084

### Distribució per canal d'entrada





### Peticions per mesos

Maig .....	541
Juny .....	543

### Envíaments a Servicis i contestacions per mesos

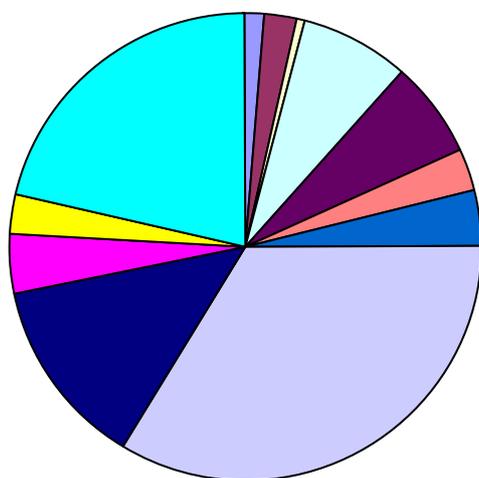
	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Maig .....	618	587	31	22 (71,0%)
Juny .....	849	785	64	31 (48,4%)



## Envíaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA .....	20	11	9	4 (44,4%)
CULTURA .....	34	29	5	5 (100,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE .....	6	6	0	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ .....	110	107	3	2 (66,7%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA .....	97	87	10	2 (20,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS .....	44	40	4	4 (100,0%)
GOVERN INTERIOR .....	56	51	5	2 (40,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC .....	492	472	20	17 (85,0%)
MOBILITAT .....	194	172	22	7 (31,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS .....	61	57	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA .....	40	31	9	6 (66,7%)
PROTECCIÓ CIUTADANA .....	313	309	4	2 (50,0%)

## 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
ORGANISMES AUTÒNOMS
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA
PROTECCIÓ CIUTADANA

## Envíaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA .....	1	1	0	0 (0,0%)
HISENDA .....	18	9	9	4 (44,4%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS .....	1	1	0	0 (0,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	20	18	2	2 (100,0%)
CULTURA FESTIVA .....	11	10	1	1 (100,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	3	1	2	2 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
AGRICULTURA I HORTA .....	3	3	0	0 (0,0%)
COMERÇ .....	3	3	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
SANITAT I SALUT .....	93	93	0	0 (0,0%)
SERVICIS SOCIALS .....	17	14	3	2 (66,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (0,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	11	11	0	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES .....	73	72	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓ Y GESTIÓ URBANA .....	11	2	9	1 (11,1%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
EDUCACIÓ .....	40	40	0	0 (0,0%)
JOVENTUT .....	4	0	4	4 (100,0%)
<b>GOVERN INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA .....	1	1	0	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU .....	4	2	2	2 (100,0%)
PERSONAL .....	3	3	0	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS .....	48	45	3	0 (0,0%)
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>				
CEMENTERIS .....	2	2	0	0 (0,0%)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	20	18	2	2 (100,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS .....	253	245	8	8 (100,0%)
PARCS I JARDINS .....	213	204	9	6 (66,7%)
QUALITAT AMBIENTAL .....	4	3	1	1 (100,0%)



MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC .....	34	23	11	1 (9,1%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC ...	160	149	11	6 (54,5%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA .....	61	57	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA .....	18	14	4	4 (100,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL .....	20	15	5	2 (40,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CI	2	2	0	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA .....	313	309	4	2 (50,0%)

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

	Total	Traslats	Informes	Contest.
<b>ALCALDIA</b>				
<b>ALCALDIA</b>				
GABINET MUNICIPAL DE NORMALITZACIÓ LINGÜIST	1	1	0	0 (0,0%)
<b>HISENDA</b>				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	3	0	3	2 (66,7%)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL .....	4	3	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓ TRIBUTS I RENDES .....	2	2	0	0 (0,0%)
TRESORERIA .....	6	2	4	1 (25,0%)
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQUES ..	3	2	1	0 (0,0%)
<b>RELACIONS AMB ELS MITJANS</b>				
GABINET DE COMUNICACIONS .....	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	20	11	9	4 (44,4%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓ CULTURAL</b>				
ACCIÓ CULTURAL .....	20	18	2	2 (100,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	11	10	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS</b>				



PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	2	0	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS .....	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	34	29	5	5 (100,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE</b>				
<b>AGRICULTURA I HORTA</b>				
PEDANIES .....	3	3	0	0 (0,0%)
<b>COMERÇ</b>				
COMERÇ I ABASTIMENT .....	3	3	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	6	6	0	0 (0,0%)
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>				
<b>SANITAT I SALUT</b>				
SANITAT .....	93	93	0	0 (0,0%)
<b>SERVICIS SOCIALS</b>				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	17	14	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	110	107	3	2 (66,7%)
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>				
<b>GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL</b>				
PATRIMONI .....	2	2	0	0 (0,0%)
<b>GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA .....	11	11	0	0 (0,0%)
<b>MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES</b>				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	73	72	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓ Y GESTIÓ URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (0,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	9	1	8	0 (0,0%)
PROJECTES URBANS .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	97	87	10	2 (20,0%)
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>				
<b>EDUCACIÓ</b>				
EDUCACIÓ .....	40	40	0	0 (0,0%)
<b>JOVENTUT</b>				
JOVENTUT .....	4	0	4	4 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	44	40	4	4 (100,0%)



**SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA**

EMIVASA .....	2	0	2	0 (0,0%)
EMT-Incidències .....	7	5	2	2 (100,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL .....	15	15	0	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	1	0	0 (0,0%)
MARINA REIAL .....	2	2	0	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	34	34	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	61	57	4	2 (50,0%)

**PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA****INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA**

SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	18	14	4	4 (100,0%)
---------------------------------	----	----	---	------------

**PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL**

DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	20	15	5	2 (40,0%)
--	----	----	---	-----------

**TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD**

TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT .....	2	2	0	0 (0,0%)
------------------------------------	---	---	---	----------

Subtotal d'Àrea	40	31	9	6 (66,7%)
-----------------	----	----	---	-----------

**PROTECCIÓ CIUTADANA****POLICIA**

POLICIA LOCAL .....	313	309	4	2 (50,0%)
---------------------	-----	-----	---	-----------

Subtotal d'Àrea	313	309	4	2 (50,0%)
-----------------	-----	-----	---	-----------

**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
<b>ALCALDIA</b>					
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ .....	1	1	0	0	1
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	1	0	0	0	0
TRESORERIA .....	1	0	0	3	0
TRIBUTS, IMPOSTS I ACTIVITATS ECONÒMIQU	0	0	0	1	0
<b>CULTURA</b>					
ACCIÓ CULTURAL .....	1	0	1	0	0
CULTURA FESTIVA .....	0	1	0	0	0



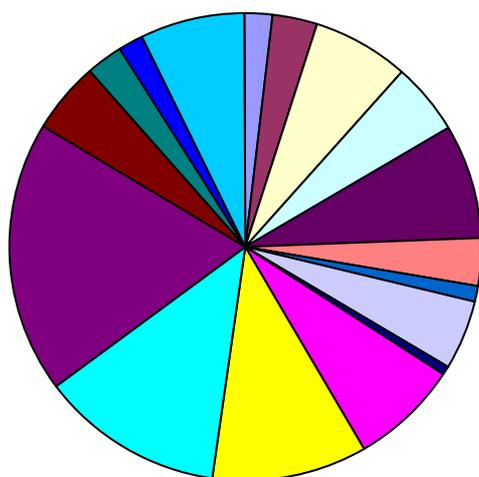
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC .....	1	1	0	0	0
<b>DESENVOLUPAMENT HUMÀ</b>					
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ .....	1	0	1	1	0
<b>DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA</b>					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	0	0	0	4	4
PROJECTES URBANS .....	0	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS</b>					
JOVENTUT .....	4	0	0	0	0
<b>GOVERN INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS .....	0	0	0	2	1
<b>MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC</b>					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA .....	2	0	0	0	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	3	3	2	0	0
JARDINERIA .....	3	3	0	2	1
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	1	0	0	0	0
<b>MOBILITAT</b>					
ACTIVITATS .....	0	1	0	2	2
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC .....	0	0	0	3	3
MOBILITAT SOSTENIBLE .....	2	2	2	2	3
<b>ORGANISMES AUTÒNOMS</b>					
EMIVASA .....	0	0	0	1	1
EMT-Incidències .....	1	1	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA</b>					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ .....	2	0	2	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	0	0	2	1	2
<b>PROTECCIÓ CIUTADANA</b>					
POLICIA LOCAL .....	1	1	0	1	1



## Peticions per tema

Agraïments .....	21
Altres .....	32
Atenció Personal Municipal .....	74
Contaminació acústica .....	53
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	85
Distint àmbit competencial .....	37
Esdeveniments .....	12
Organismes autònoms .....	50
Política lingüística .....	6
Senyalització viària .....	83
Servicis de jardineria .....	112
Servicis de neteja en la via pública .....	137
Servicis prestats en via pública .....	204
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	56
Tramitació administrativa .....	26
Tributació municipal i sancions .....	17
Via pública reparació de deficiències .....	79

## Distribució temàtica





## Peticions per tema i subtema

### Agraïments

Agraïments .....	20
Personal municipal .....	1

### Altres

Altres .....	29
Bous .....	2
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal .....	1

### Atenció Personal Municipal

Altres .....	11
Atenció en biblioteques .....	6
Atenció personal de Servicis Socials .....	4
Centres educatius .....	35
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local .....	6
Informació i Registre .....	9
Padró .....	3

### Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies .....	9
Aire condicionat particulars .....	1
Avions .....	2
Botellot .....	12
Casals fallers .....	4
Entre particulars veïnals .....	3
Esdeveniments públics .....	4
Molèsties servicis de neteja .....	6
Taules i cadires .....	4
Trànsit de vehicles .....	8

### Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament .....	5
---	---



Biblioteques .....	12
Compliment d'ordenances .....	2
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents .....	37
Disconformitat amb projectes urbanístics .....	5
Horaris atenció al públic .....	1
Museus incidències .....	1
Obres municipals .....	3
Ocupació - demandes .....	2
Oposicions .....	2
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències .....	2
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) .....	4
Servicis Socials .....	5
Subvencions o ajudes .....	4
<b><u>Distint àmbit competencial</u></b>	
Altra administració o institució .....	35
Civil o penal .....	2
<b><u>Esdeveniments</u></b>	
Carreres populars .....	2
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament .....	6
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament .....	2
Falles .....	2
<b><u>Organismes autònoms</u></b>	
Conservatori Municipal de Música José Iturbi .....	1
EMT-incidències .....	21
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus) .....	2
Fundació Esportiva Municipal .....	6
Fundació Pacte per l'Ocupació .....	1
Marina Reial .....	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip	18
<b><u>Política lingüística</u></b>	



Castellà .....	4
Valencià .....	2
<b><u>Senyalització viària</u></b>	
Bol·lards i portatestos .....	10
Carril bici .....	8
Semàfors .....	14
Senyalització horitzontal .....	34
Senyalització vertical .....	16
Zona taronja .....	1
<b><u>Servicis de jardineria</u></b>	
Parcs i jardins deficiències .....	73
Poda d'arbres .....	39
<b><u>Servicis de neteja en la via pública</u></b>	
Arreplegada d'objectes en la via pública .....	4
Contenidors canvi ubicació .....	12
Contenidors deficient estat .....	3
Deficient neteja en la via pública .....	63
Excrements animals domèstics .....	10
Reciclatge de residus .....	10
Solars i edificis en deficient estat de neteja .....	17
Suggeriments per a la neteja en la via pública .....	14
Vehicles abandonats .....	4
<b><u>Servicis prestats en via pública</u></b>	
Autorització de taules i cadires .....	11
Gorretes .....	7
Indigents .....	2
Major actuació per part de Policia Local .....	110
Mesures contra excrements animals domèstics .....	22
Plagues .....	45
Platges incidències .....	5



Valenbisi .....	2
<b><u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u></b>	
Aparcaments - Demanda .....	5
Ciclistes molèsties .....	7
Demanda de parcs i jardins .....	10
Desperfectes en patrimoni històric .....	1
Lavabos públics .....	1
Pàgina web .....	7
Seu electrònica .....	3
Suggeriments indeterminats .....	4
Suggeriments per a la millora de la circulació .....	5
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València .....	12
Suggeriments sobre denominació de carrers .....	1
<b><u>Tramitació administrativa</u></b>	
Tardança en actuació municipal .....	11
Tardança en resolució d'expedients .....	15
<b><u>Tributació municipal i sancions</u></b>	
Infraccions de trànsit .....	3
Multes .....	9
Tributs IAE .....	4
Tributs IBI .....	1
<b><u>Via pública reparació de deficiències</u></b>	
Clavegueram .....	3
Clot en calçada .....	26
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà .....	9
Enllumenat .....	26
Fonts ornamentals .....	2
Supressió de barreres arquitectòniques .....	13



## Peticions per districte

00. No hi consta .....	134
01. Ciutat Vella .....	92
02. L'Eixample .....	42
03. Extramurs .....	48
04. Campanar .....	55
05. La Saïdia .....	39
06. El Pla del Real .....	51
07. L'Olivereta .....	32
08. Patraix .....	33
09. Jesús .....	42
10. Quatre Carreres .....	92
11. Poblat Marítims .....	67
12. Camins al Grau .....	101
13. Algirós .....	27
14. Benimaclet .....	46
15. Rascanya .....	35
16. Benicalap .....	25
17. Pobles del Nord .....	2
18. Pobles de l'Oest .....	9
19. Pobles del Sud .....	16

## Peticions per barri

DISTRICTE : No hi consta

.0. No hi consta ..... 134

DISTRICTE 1: Ciutat Vella

1.1. La Seu ..... 15

1.2. La Xerea ..... 18



1.3. El Carme .....	8
1.4. El Pilar .....	17
1.5. El Mercat .....	17
1.6. Sant Francesc .....	17
<b>DISTRICTE 2: L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	30
2.2. El Pla del Remei .....	6
2.3. Gran Via .....	6
<b>DISTRICTE 3: Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	5
3.2. La Roqueta .....	10
3.3. La Petxina .....	8
3.4. Arrancapins .....	25
<b>DISTRICTE 4: Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	28
4.2. Les Tendetes .....	12
4.3. El Calvari .....	5
4.4. Sant Pau .....	10
<b>DISTRICTE 5: La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	7
5.2. Morvedre .....	9
5.3. Trinitat .....	11
5.4. Tormos .....	3
5.5. Sant Antoni .....	9
<b>DISTRICTE 6: El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	14
6.2. Mestalla .....	24
6.3. Jaume Roig .....	13
<b>DISTRICTE 7: L'Olivereta</b>	



7.1. Nou Moles .....	24
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	3
7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	1
<b>DISTRICTE 8: Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	19
8.2. Sant Isidre .....	4
8.3. Vara de Quart .....	6
8.4. Safranar .....	1
8.5. Favara .....	3
<b>DISTRICTE 9: Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	23
9.2. L'Hort de Senabre .....	12
9.3. La Creu Coberta .....	1
9.4. Sant Marcel·lí .....	4
9.5. Camí Real .....	2
<b>DISTRICTE 10: Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	20
10.2. En Corts .....	14
10.3. Malilla .....	25
10.5. Na Rovella .....	12
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	19
<b>DISTRICTE 11: Poblats Marítims</b>	
11.1. El Grau .....	13
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	18
11.3. La Malva-rosa .....	30
11.4. Beteró .....	2
11.5. Natzaret .....	4



DISTRICTE 12: Camins al Grau

12.1. Aiora .....	24
12.2. Albors .....	16
12.3. La Creu del Grau .....	8
12.4. Camí Fondo .....	5
12.5. Penya-roja .....	48

DISTRICTE 13: Algirós

13.1. L'Illa Perduda .....	8
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	4
13.4. La Bega Baixa .....	2
13.5. La Carrasca .....	1

DISTRICTE 14: Benimaclet

14.1. Benimaclet .....	45
14.2. Camí de Vera .....	1

DISTRICTE 15: Rascanya

15.1. Orriols .....	14
15.2. Torrefiel .....	10
15.3. Sant Llorenç .....	11

DISTRICTE 16: Benicalap

16.1. Benicalap .....	24
16.2. Ciutat Fallera .....	1

DISTRICTE 17: Pobles del Nord

17.6. Massarrojos .....	1
17.7. Borbotó .....	1

DISTRICTE 18: Pobles de l'Oest

18.1. Benimàmet .....	8
18.2. Beniferri .....	1

DISTRICTE 19: Pobles del Sud



19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	2
19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	6