



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME D'ACTUACIONS

DEL 16 DE JUNY AL 15 D'AGOST 2016



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



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

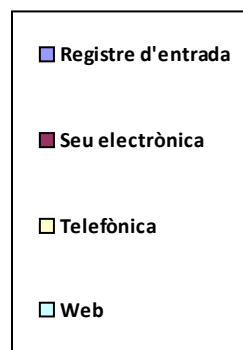
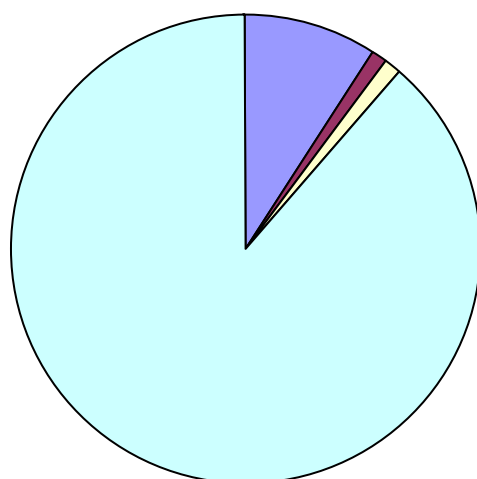
Peticions segons tipus

Queixa	118
Suggestiment	1.703
Síndic	58
Defensor	11
Altres	2
Total:	1892

Peticions segons Canal d'Entrada

Registre d'entrada	175
Seu electrònica	21
Telefònica	19
Web	1.677
Total:	1892

Distribució per canal d'entrada





Peticions per mesos

Juny	577
Juliol	860
Agost	455

Envíaments a Servicis i contestacions per mesos

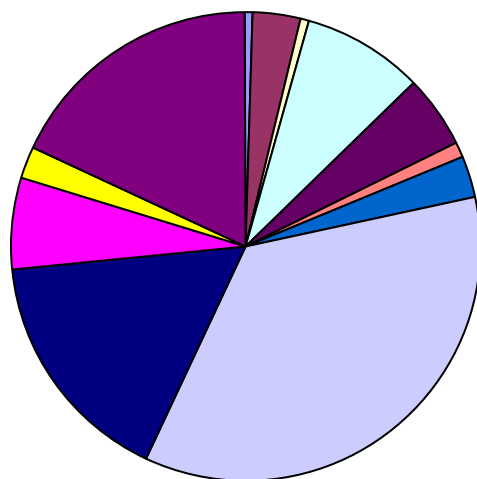
	Total	Traslats	Informes	Contest.
Juny	731	694	37	29 (78,4%)
Juliol	1.174	1091	83	52 (62,7%)
Agost	645	587	58	3 (5,2%)



Envíaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	15	8	7	6 (85,7%)
CULTURA	87	76	11	2 (18,2%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE	8	8	0	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ	213	205	8	6 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA	128	108	20	14 (70,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS	28	26	2	1 (50,0%)
GOVERN INTERIOR	76	72	4	2 (50,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC	899	847	52	43 (82,7%)
MOBILITAT	419	377	42	2 (4,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS	162	155	7	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA	57	53	4	4 (100,0%)
PLE	1	1	0	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA	457	436	21	4 (19,0%)

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
- PLE
- PROTECCIÓ CIUTADANA

Envíaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
HISENDA	13	6	7	6 (85,7%)



RELACIONS AMB ELS MITJANS	2	2	0	0 (0,0%)
CULTURA				
ACCIO CULTURAL	23	23	0	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA	47	44	3	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS	17	9	8	2 (25,0%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
AGRICULTURA I HORTA	1	1	0	0 (0,0%)
COMERÇ	6	6	0	0 (0,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ	1	1	0	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT	189	188	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS	24	17	7	5 (71,4%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL	3	3	0	0 (0,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES	93	86	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓ Y GESTIÓ URBANA	29	16	13	7 (53,8%)
VIVENDA	1	1	0	0 (0,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ESPORTS	22	21	1	0 (0,0%)
JOVENTUT	2	2	0	0 (0,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA	2	2	0	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU	11	9	2	2 (100,0%)
PERSONAL	6	6	0	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS	57	55	2	0 (0,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	62	60	2	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALB	8	8	0	0 (0,0%)



ACCIÓ CULTURAL	23	23	0	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	47	44	3	0 (0,0%)
PATRIMONI CULTURAL I RECURSOS CULTURALS				
PALAU DE LA MÚSICA I CONGRESSOS	4	4	0	0 (0,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	8	0	8	2 (25,0%)
RECURSOS CULTURALS	5	5	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	87	76	11	2 (18,2%)
DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC SOSTENIBLE				
AGRICULTURA I HORTA				
PEDANIES	1	1	0	0 (0,0%)
COMERÇ				
COMERÇ I ABASTIMENT	6	6	0	0 (0,0%)
FORMACIÓ I OCUPACIÓ				
OCUPACIO I EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	8	8	0	0 (0,0%)
DESENVOLUPAMENT HUMÀ				
SANITAT I SALUT				
SANITAT	189	188	1	1 (100,0%)
SERVICIS SOCIALS				
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	24	17	7	5 (71,4%)
Subtotal d'Àrea	213	205	8	6 (75,0%)
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA				
GESTIÓ DE PATRIMONI MUNICIPAL				
PATRIMONI	3	3	0	0 (0,0%)
GESTIÓ D'OBRES D'INFRAESTRUCTURA				
OBRES D'INFRAESTRUCTURA	2	2	0	0 (0,0%)
MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURES				
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENIMEN	93	86	7	7 (100,0%)
PLANIFICACIÓ Y GESTIÓ URBANA				
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMACIÓ ..	3	0	3	0 (0,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	2	4	4 (100,0%)
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	3	2	1	1 (100,0%)



LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFICACIÓ	14	9	5	2 (40,0%)
PROJECTES URBANS	3	3	0	0 (0,0%)
VIVENDA				
VIVENDA	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	128	108	20	14 (70,0%)
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS				
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	4	3	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	22	21	1	0 (0,0%)
JOVENTUT				
JOVENTUT	2	2	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	28	26	2	1 (50,0%)
GOVERN INTERIOR				
ADMINISTRACIÓ ELECTRÒNICA				
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	8	8	0	0 (0,0%)
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	1	2	2 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	6	6	0	0 (0,0%)
SERVICIS CENTRALS				
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	57	55	2	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	76	72	4	2 (50,0%)
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	62	60	2	0 (0,0%)
CONSERVACIÓ D'ÀREES NATURALS I DEVESA-ALBUFER				
DEVESA-ALBUFERA	8	8	0	0 (0,0%)
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS				
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJA	549	513	36	36 (100,0%)
PARCS I JARDINS				



JARDINERIA	275	264	11	4 (36,4%)
QUALITAT AMBIENTAL				
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTAMINAC	5	2	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	899	847	52	43 (82,7%)
MOBILITAT				
ESPAI PÚBLIC				
ACTIVITATS	31	13	18	1 (5,6%)
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	200	188	12	1 (8,3%)
INFRAESTRUCTURES DEL TRANSPORT PÚBLIC				
MOBILITAT SOSTENIBLE	188	176	12	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	419	377	42	2 (4,8%)
ORGANISMES AUTÒNOMS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (0,0%)
EMIVASA	4	1	3	0 (0,0%)
EMT-Incidències	63	63	0	0 (0,0%)
FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	38	38	0	0 (0,0%)
MARINA REIAL	9	9	0	0 (0,0%)
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS I JAR	44	41	3	0 (0,0%)
UNIVERSITAT POPULAR	3	2	1	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	162	155	7	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA				
INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTADANIA				
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	38	36	2	2 (100,0%)
INNOVACIÓ I GESTIÓ DEL CONEIXEMENT				
INNOVACIÓ	2	2	0	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓ CIUTADANA I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, GOVERN OBERT I AUDITORIA CIUTAD				
TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT	4	4	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	57	53	4	4 (100,0%)
PLE				
PLE				



JURAT TRIBUTARI	1	1	0	0 (0,0%)
Subtotal d'Àrea	1	1	0	0 (0,0%)
PROTECCIÓ CIUTADANA				
POLICIA				
POLICIA LOCAL	457	436	21	4 (19,0%)
Subtotal d'Àrea	457	436	21	4 (19,0%)

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
ALCALDIA					
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	2	0	1
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	0	0	0	2	1
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	0	1	3	3
DESENVOLUPAMENT HUMÀ					
SANITAT	0	1	0	0	0
BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ	2	0	3	1	1
DESENVOLUPAMENT URBÀ I VIVENDA					
COORDINACIÓ OBRES VIA PÚBLICA I MANTENI	4	1	2	0	0
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC I PROGRAMAC	0	0	0	1	2
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	1	0	0	0
GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC	1	0	0	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES OBRES D'EDIFIC	1	1	0	1	2
EDUCACIÓ, JOVENTUT I ESPORTS					
EDUCACIÓ	0	1	0	0	0
ESPORTS	0	0	0	1	0
GOVERN INTERIOR					
OFICINA DE RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	1	1	0	0
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	0	0	0	1	1
MEDI AMBIENT I CANVI CLIMÀTIC					



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS



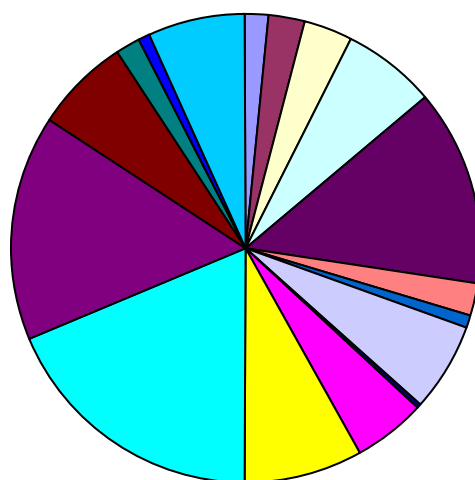
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	0	2	0
GESTIÓ DE RESIDUS SÒLIDS URBANS I NETEJ	19	0	17	0	0
JARDINERIA	2	2	0	1	6
QUALITAT I ANÀLISI MEDIAMBIENTAL, CONTA	3	0	0	0	0
MOBILITAT					
ACTIVITATS	0	1	0	6	11
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC	1	0	0	6	5
MOBILITAT SOSTENIBLE	0	0	0	2	10
ORGANISMES AUTÒNOMS					
EMIVASA	0	0	0	0	3
ORGANISME AUTÒNOM MUNICIPAL DE PARCS	0	0	0	1	2
UNIVERSITAT POPULAR	0	0	0	1	0
PARTICIPACIÓ, DRETS I INNOVACIÓ DEMOCRÀTICA					
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ	0	2	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	1	0	0
PROTECCIÓ CIUTADANA					
POLICIA LOCAL	4	0	0	10	7



Peticions per tema

Agraïments	31
Altres	48
Atenció Personal Municipal	64
Contaminació acústica	121
Discrepàncies amb actuacions municipals	256
Distint àmbit competencial	42
Esdeveniments	15
Organismes autònoms	115
Política lingüística	6
Senyalització viària	94
Servicis de jardineria	151
Servicis de neteja en la via pública	352
Servicis prestats en via pública	297
Suggeriments per a la millora de la ciutat	123
Tramitació administrativa	32
Tributació municipal i sancions	18
Via pública reparació de deficiències	124

Distribució temàtica





Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	24
Felicitations per organització d'esdeveniments	4
Personal municipal	3

Altres

Altres	43
Bous	1
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	14
Atenció en biblioteques	7
Atenció personal de Servicis Socials	6
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	14
Informació i Registre	20
Museus	1
Padró	2

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	30
Aire condicionat particulars	1
Avions	3
Botellot	15
Casals fallers	24
Entre particulars veïnals	4
Esdeveniments públics	20
Molèsties servicis de neteja	6
Obres privades	1
Per Obres municipals	1
Taules i cadires	4



Trànsit de vehicles 12

Discrepàncies amb actuacions municipals

Aigua incidències subministrament 7

Biblioteques 6

Compliment d'ordenances 14

Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents 184

Disconformitat amb projectes urbanístics 6

Museus incidències 3

Obres municipals 1

Obres no municipals 3

Ocupació - demandes 1

Oposicions 3

Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències 9

Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) 8

Servicis Socials 2

Subvencions o ajudes 7

Xec Escolar 2

Distint àmbit competencial

Altra administració o institució 42

Esdeveniments

Concerts 3

Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament 4

Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament 8

Organismes autònoms

AUMSA 1

EMIVASA 2

EMT-incidències 56

Fundació Esportiva Municipal 26

Marina Reial 5

Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singlars i Escola municip 22



Universitat Popular	3
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	2
Valencià	4
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	8
Carril bici	6
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	16
Senyalització horitzontal	38
Senyalització vertical	23
Zona blava	1
Zona taronja	1
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	103
Poda d'arbres	48
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	11
Contenidors canvi ubicació	39
Contenidors deficient estat	22
Deficient neteja en la via pública	162
Excrements animals domèstics	29
Reciclatge de residus	15
Solars i edificis en deficient estat de neteja	27
Suggeriments per a la neteja en la via pública	35
Vehicles abandonats	12
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	11
Gorretes	10
Indigents	2



Major actuació per part de Policia Local	121
Mesures contra excrements animals domèstics	33
Plagues	109
Platges incidències	8
Valenbisi	3

Suggeriments per a la millora de la ciutat

Aparcaments - Demanda	13
Ciclistes molèsties	7
Demanda de parcs i jardins	8
Desperfectes en patrimoni històric	3
Pàgina web	9
Suggeriments concerts teatres falles etc	7
Suggeriments indeterminats	5
Suggeriments per a la millora de la circulació	25
Suggeriments per a la millora de la ciutat de València	43
Suggeriments sobre denominació de carrers	3

Tramitació administrativa

Tardança en actuació municipal	17
Tardança en resolució d'expedients	15

Tributació municipal i sancions

Infraccions de trànsit	3
Multes	8
Tributs IAE	5
Tributs IBI	2

Via pública reparació de deficiències

Clavegueram	27
Clot en calçada	35
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	18
Enllumenat	32
Fonts ornamentals	5



Supressió de barreres arquitectòniques

7



Peticions per districte

00. No hi consta	432
01. Ciutat Vella	124
02. L'Eixample	59
03. Extramurs	109
04. Campanar	66
05. La Saïdia	73
06. El Pla del Real	47
07. L'Olivereta	60
08. Patraix	58
09. Jesús	73
10. Quatre Carreres	150
11. Poblat Marítims	196
12. Camins al Grau	98
13. Algirós	49
14. Benimaclet	26
15. Rascanya	46
16. Benicalap	59
17. Pobles del Nord	13
18. Pobles de l'Oest	12
19. Pobles del Sud	42

Peticions per barri

DISTRICTE : No hi consta

.0. No hi consta 432

DISTRICTE 1: Ciutat Vella

1.1. La Seu 19

1.2. La Xerea 19



1.3. El Carne	17
1.4. El Pilar	17
1.5. El Mercat	19
1.6. Sant Francesc	33
DISTRICTE 2: L'Eixample	
2.1. Russafa	40
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	10
DISTRICTE 3: Extramurs	
3.1. El Botànic	19
3.2. La Roqueta	13
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	57
DISTRICTE 4: Campanar	
4.1. Campanar	25
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	14
4.4. Sant Pau	21
DISTRICTE 5: La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	17
5.3. Trinitat	25
5.4. Tormos	16
5.5. Sant Antoni	4
DISTRICTE 6: El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	25
6.3. Jaume Roig	7
6.4. Ciutat Universitària	2



DISTRICTE 7: L'Olivereta

7.1. Nou Moles	36
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	10
7.5. La Llum	9

DISTRICTE 8: Patraix

8.1. Patraix	23
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	21
8.5. Favara	6

DISTRICTE 9: Jesús

9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	15
9.3. La Creu Coberta	11
9.4. Sant Marcel·lí	28
9.5. Camí Real	1

DISTRICTE 10: Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet	35
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	47
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	14
10.6. La Punta	7
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	28

DISTRICTE 11: Poblats Marítims

11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	76
11.3. La Malva-rosa	75
11.4. Beteró	12



11.5. Natzaret	13
DISTRICTE 12: Camins al Grau	
12.1. Aiora	36
12.2. Albors	18
12.3. La Creu del Grau	22
12.4. Camí Fondo	13
12.5. Penya-roja	9
DISTRICTE 13: Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	7
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	6
13.4. La Bega Baixa	16
13.5. La Carrasca	12
DISTRICTE 14: Benimaclet	
14.1. Benimaclet	20
14.2. Camí de Vera	6
DISTRICTE 15: Rascanya	
15.1. Orriols	7
15.2. Torrefiel	33
15.3. Sant Llorenç	6
DISTRICTE 16: Benicalap	
16.1. Benicalap	57
16.2. Ciutat Fallera	2
DISTRICTE 17: Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	6
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	5
DISTRICTE 18: Pobles de l'Oest	



18.1. Benimàmet	9
18.2. Beniferri	3
DISTRICTE 19: Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	8
19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	2
19.6. El Perellonet	18
19.7. La Torre	5
19.8. Faitanar	3