



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ABRIL AL 15 DE MAYO DE 2020



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



CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

INTRODUCCIÓN

El presente informe abarca un periodo que está afectado por la vigencia del Estado de Alarma.

Es por tanto un periodo en el que la mayor preocupación ciudadana ha sido y es el cumplimiento de las prescripciones del Estado de Alarma ante la pandemia del COVID-19 y que, manteniendo la serie de informes iniciados en el año 2016, debería de considerarse con las especiales circunstancias que dicho estado de Alarma ha incidido tanto en la ciudadanía en general (al no disponer toda la ciudadanía de los medios telemáticos necesarios para acceder a la presentación de quejas y/o sugerencias a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de València), como para el funcionamiento (que tampoco han tenido todos acceso al sistema arbitrado de teletrabajo, y por tanto no poder atender las respuestas requeridas en los plazos previstos en la Ley 39/2015 para la emisión de informes, plazos que el propio Decreto de declaración estado de alarma ha suspendido). La suspensión de dichos plazos incluso la han recogido las Instituciones del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges que en sus requerimientos de información vienen señalando la citada suspensión de plazos y pasan de requerir la información en el plazo que sus respectivas legislaciones establecen a solicitar que se haga en el menor plazo posible.

Desde la Oficina y a pesar de las circunstancias tan excepcionales por todos conocida, se ha mantenido con la máxima normalidad posible la atención a la ciudadanía mediante la atención telefónica, de la gestión de los sugerencias recibidas desde la buzón de la ciudadanía y por supuesto del recibido por la sede electrónica, al ser uno de los pocos procedimientos que quedaron activos en la misma.

1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

Las peticiones que tienen entrada en la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias pueden ser de los siguientes tipos:

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo.
- d) Reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de abril de 2020 a 15 de mayo de 2020**, se han recibido un total de **1042 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.



Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/03/20 al 15/04/20.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	22	67
SUGERENCIAS	506	916
QUEJAS SINDIC	20	51
QUEJAS DEFENSOR	1	8
OTROS	0	0

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/04/2019 a 15/05/2019.

La tabla recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio anterior, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencia, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Sindic de Greuges y otros).
- Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/03/20 al 15/04/20.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	4	4
Sede electrónica	46	129
Telefónica	14	24
Web	485	885

Muestra de la excepcionalidad del período que se informa es el número de peticiones que se han recibido por registro sede electrónica, consecuencia de la suspensión de la atención presencial en este periodo, que en comparación a la del año 2019 es significativamente superior, ya que en el mismo período del año pasado se recibieron 65.



El canal web es el que supera numérica y ampliamente los demás; es un canal de comunicación muy accesible al ciudadano/a.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/04/2019 a 15/05/2019.

La tabla recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio anterior, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante la segunda quincena del mes de abril de 2020 y la primera de mayo de 2020 a los que se refiere el informe.

4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES.

Las siguientes tablas ofrecen a continuación información de los siguientes aspectos:

- a) Del total de envíos realizados.
- b) De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- c) De los informes solicitados.
- d) Respecto de esos informes solicitados las respuestas que se han remitido a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias tanto en número como en porcentaje.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

6. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS Y DELEGACIONES.

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE TRASLADOS:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuaciones sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas):

El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética ha recibido un total de 210 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 106 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 84 traslados y la de Ciclo Integral del Agua con 18.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 134 traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido los mismos traslados.

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):



El Área de Bienestar y Derechos Sociales, con 15 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Servicios Sociales con 13 peticiones y Salud y Consumo con 2 peticiones de informe.

El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público, con 10 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 9 peticiones y la de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 1 peticiones.

Área de Protección Ciudadana con 8 peticiones de informe, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido las mismas peticiones de informe.

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

Los Servicios que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas son:

- Gestión Tributaria Específica catastral
- Secretaría del Jurado Tributario
- Pobles de València
- Asesoramiento Urbanístico y Programación
- Palau de la Música y Congresos de València y Banda Municipal
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos.
- Ocupación del Dominio Público Municipal

Relación de los Servicios anteriormente citados que han contestado dentro de los 10 días del plazo establecido son:

- Gestión Tributaria Específica catastral.
- Secretaría del Jurado Tributario
- Pobles de València
- Asesoramiento Urbanístico y Programación
- Palau de la Música y Congresos de València y Banda Municipal
- Ocupación del Dominio Público Municipal

Los Servicios que menos solicitudes de informe han contestado (**entre 0% y 25%**) son los siguientes:

- Actividades
- Licencias Urbanísticas- Obras de Edificación

8. TABLA DE PETICIONES POR TEMA. GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA.

En esta tabla se relacionan el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo, distribuidas por los temas que aparecen tanto en la web como en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica) y que los interesados seleccionan con su presentación.

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

- **Servicios prestados en la vía pública (206).**



- Servicios de limpieza en vía pública (147).
- Discrepancias con actuaciones municipales (114)
- Servicios de Jardinería 89

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

10. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Los Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo, son los siguientes:

- Caminos al Grau con 101 peticiones.
- Ciutat Vella con 64 peticiones
- Quatre Carreres con 83 peticiones

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georeferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- San Francesc (Ciutat Vella) con 34 peticiones.
- Ruzafa (el Ensanche) con 36 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 23 peticiones.
- Sant Pau (Campanar) con 23 peticiones cada uno.
- Trinitat (Zaidía) con 14 peticiones.
- Mestalla (Pla del Reial) con 21 peticiones.
- Nou Moles (la Olivereta) con 25 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 26 peticiones.
- San Marcelino (Jesús) con 29 peticiones cada uno.
- Malilla (Quatre Carreres) con 26 peticiones.
- El Cabanyal- el Canyameral (Poblados Marítimos) con 24 peticiones.
- La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 45 peticiones.
- Ciudad Jardín (Algirós) con 14 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 7 peticiones.
- Orriols, Torrefiel (Rascaña) con 5 peticiones cada uno.



- Benicalap (Benicalap) con 22 peticiones..
- Benimàmet (Pobles d l'Oest) con 5 peticiones
- Faitanar (Pobles del Sud) con 17 peticiones

TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero	1010
Febrero	1437
Marzo	965
Abril	643



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

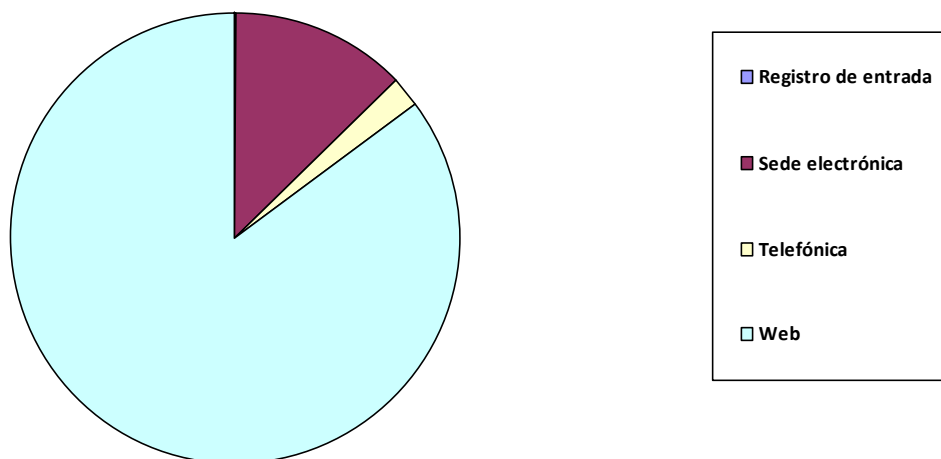
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	67	92	-27,17%
Sugerencia	916	722	26,87%
Síndic	51	51	0,00%
Defensor	8	3	166,67%
Otras	0	5	-100,00%
Total:	1.042	873	19,36%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	4	89	-95,51%
Sede electrónica	129	65	98,46%
Telefónica	24	25	-4,00%
Web	885	694	27,52%
Total:	1.042	873	19,36%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Abril	401
Mayo	641

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

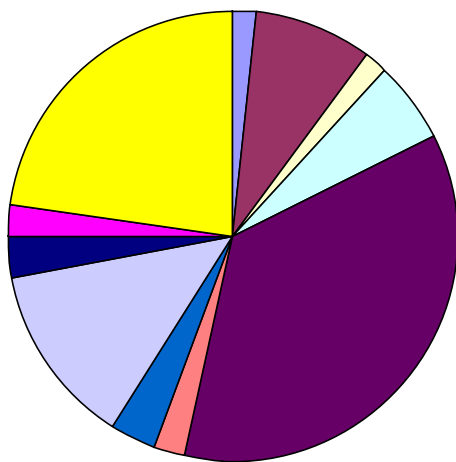
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	241	216	25	11 (44,0%)
Mayo	385	339	46	7 (15,2%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	11	7	4	2 (50,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	54	39	15	3 (20,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	10	9	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	36	27	9	3 (33,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	223	210	13	3 (23,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	13	11	2	1 (50,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS	21	16	5	2 (40,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	82	71	11	3 (27,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	17	16	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	17	15	2	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	142	134	8	0 (0,0%)
Total de Envíos	626	555	71	18 (25,4%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
■ DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
■ DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
■ ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
■ EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
■ GESTIÓN DE RECURSOS
■ MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	4	4	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA	1	1	0	0 (-)
HACIENDA	5	1	4	2 (50,0%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	11	9	2	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES	43	30	13	3 (23,1%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	6	6	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	13	11	2	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	22	15	7	3 (42,9%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	0	4	2 (50,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	18	18	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	113	106	7	1 (14,3%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	86	84	2	0 (0,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
CULTURA FESTIVA	7	6	1	0 (0,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	5	4	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓN	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	3	3	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	0	3	1 (33,3%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	2	1	1	0 (0,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	12	11	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	30	20	10	3 (30,0%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	52	51	1	0 (0,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	17	16	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	3	2	1	0 (0,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	142	134	8	0 (0,0%)

7. Envíos a Servicios y contestaciones por Área, Delegación y Servicio

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE ALCALDÍA	4	4	0	0 (-)
COORDINACIÓN JURÍDICA				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	0	1	0 (0,0%)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	1	0 (0,0%)
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	0	1	1 (100,0%)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	11	7	4	2 (50,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SANIDAD Y CONSUMO	11	9	2	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	43	30	13	3 (23,1%)
Subtotal de Área:	54	39	15	3 (20,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC				



COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	6	6	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	10	9	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	13	11	2	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	2	1	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	5	0	5	2 (40,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	11	10	1	0 (0,0%)
PLANEAMIENTO	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	2	2	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	36	27	9	3 (33,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	0	4	2 (50,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	18	18	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ ENERGÉTICA				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ ENERGÉTICA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	113	106	7	1 (14,3%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	85	83	2	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓ DE PARQUE	1	1	0	0 (-)



Subtotal de Àrea: 223 210 13 3 (23,1%)

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

CULTURA FESTIVA

CULTURA FESTIVA	6	6	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	0	1	0 (0,0%)

DEPORTES

ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES

PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)

Subtotal de Àrea: 13 11 2 1 (50,0%)

GESTIÓN DE RECURSOS

AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

CONTROL ADMINISTRATIVO

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	2	2	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)

ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS

OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAL	2	0	2	1 (50,0%)

PATRIMONIO MUNICIPAL

PATRIMONIO	2	1	1	0 (0,0%)
------------------	---	---	---	----------

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS

ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	12	11	1	1 (100,0%)
---	----	----	---	------------

Subtotal de Àrea: 21 16 5 2 (40,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO

ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES	16	7	9	2 (22,2%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	14	13	1	1 (100,0%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T

MOVILIDAD SOSTENIBLE	52	51	1	0 (0,0%)
----------------------------	----	----	---	----------

Subtotal de Àrea: 82 71 11 3 (27,3%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES



SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias	15	14	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	17	16	1	0 (0,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	12	12	0	0 (-)
----------------------------------	----	----	---	-------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	3	2	1	0 (0,0%)
--	---	---	---	----------

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	17	15	2	0 (0,0%)

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL

POLICÍA LOCAL	142	134	8	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	142	134	8	0 (0,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	0	0	0	1	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	0	0	0	1	0
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SANIDAD Y CONSUMO	0	0	0	2	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	0	0	8	2
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
POBLES DE VALÈNCIA	1	0	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	0	0	0	1	1
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAM	1	0	0	0	0



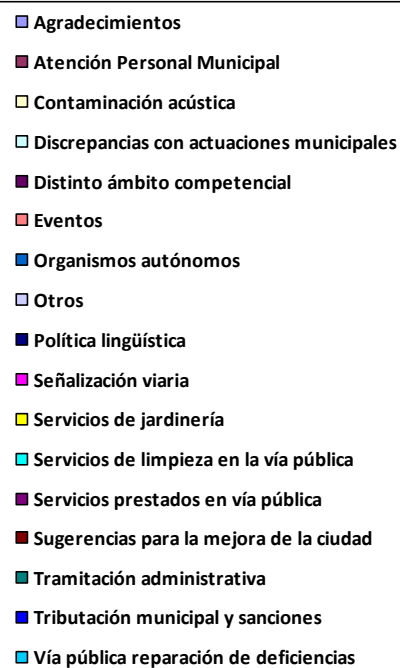
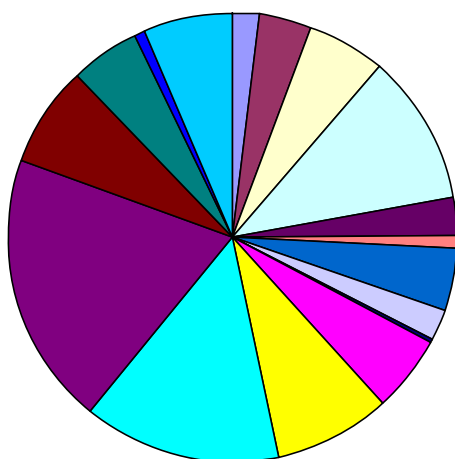
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	0	0	1	2
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	0	1
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	0	0	0	2
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	0	5	1
JARDINERÍA SOSTENIBLE	0	0	0	2	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	0	1	0
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈ	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE RECUROS					
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	0	0	0	1	0
PERSONAL	0	1	0	1	0
PATRIMONIO	0	0	0	1	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	1	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	1	1	0	4	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	0	0	1	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	0	0	0	1	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	1	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	0	0	1	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	0	0	0	6	2
Total de Envíos	15	3	0	39	14

Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.

8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments	20	13	53,85%
Altres	23	17	35,29%
Atenció Personal Municipal	42	27	55,56%
Contaminació acústica	57	90	-36,67%
Discrepàncies amb actuacions municipals	114	64	78,13%
Distint àmbit competencial	28	11	154,55%
Esdeveniments	7	6	16,67%
Organismes autònoms	48	75	-36,00%
Política lingüística	3	8	-62,50%
Senyalització viària	56	85	-34,12%
Servicis de jardineria	89	90	-1,11%
Servicis de neteja en la via pública	147	90	63,33%
Servicis prestats en via pública	206	127	62,20%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	76	44	72,73%
Tramitació administrativa	52	53	-1,89%
Tributació municipal i sancions	8	3	166,67%
Via pública reparació de deficiències	66	69	-4,35%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	12
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	11
Gestión tributaria	1
Información y Registro	8
Otras	8
Padrón	2

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	12
Aire Acondicionado particulares	1
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	11
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	8
Obras privadas	4
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	16

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Cumplimiento de Ordenanzas	23
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	38
Disconformidad con proyectos urbanísticos	24
Empleo - demandas	1
Obras municipales	6
Obras no municipales	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	4



Servicios Sociales	6
Subvenciones o ayudas	7
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	2
Otra administración o institución	26
<u>Eventos</u>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	4
<u>Organismos autónomos</u>	
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	1
EMT-incidencias	19
Fundación Deportiva Municipal	5
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	22
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	18
<u>Política lingüística</u>	
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	5
Carril bici	7
Semáforos	2
Señalización horizontal	23
Señalización vertical	19
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	56
Poda de árboles	33
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	



Contenedores cambio de ubicación	22
Contenedores deficiente estado	4
Deficiente limpieza en la vía pública	49
Excrementos animales domésticos	6
Reciclaje de residuos	7
Recogida de enseres en la vía pública	3
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	37
Vehículos abandonados	2

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	10
Indigentes	12
Mayor actuación por parte de Policía Local	117
Medidas contra excrementos animales domésticos	11
Plagas	55
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	7
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	20
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	40
Sugerencias sobre denominación de calles	4
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	18
Tardanza en resolución de expedientes	34

Tributación municipal y sanciones

Tributos IAE	1
Tributos IBI	6



Tributos IVTM	1
---------------------	---

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	16
----------------------	----

Alumbrado	9
-----------------	---

Bache en calzada	28
------------------------	----

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	3
--	---

Supresión de barreras arquitectónicas	10
---	----



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	64	37	72,97%
02. L'Eixample	46	45	2,22%
03. Extramurs	49	63	-22,22%
04. Campanar	54	38	42,11%
05. La Saïdia	40	52	-23,08%
06. El Pla del Real	44	33	33,33%
07. L'Olivereta	35	34	2,94%
08. Patraix	52	50	4,00%
09. Jesús	54	36	50,00%
10. Quatre Carreres	83	40	107,50%
11. Poblats Marítims	59	38	55,26%
12. Camins al Grau	101	124	-18,55%
13. Algirós	21	33	-36,36%
14. Benimaclet	11	13	-15,38%
15. Rascanya	15	31	-51,61%
16. Benicalap	27	22	22,73%
17. Pobles del Nord	7	1	600,00%
18. Pobles de l'Oest	7	24	-70,83%
19. Pobles del Sud	38	17	123,53%
En Dependències Municipals	62	91	-31,87%
No hi consta districte	173	51	239,22%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	7



1.4. El Pilar	3
1.5. El Mercat	12
1.6. Sant Francesc	34
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	36
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	13
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	9
3.4. Arrancapins	23
04. Campanar	
4.1. Campanar	21
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	6
4.4. Sant Pau	23
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	1
5.2. Morvedre	9
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	11
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	21
6.3. Jaume Roig	11
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	3
7.3. Tres Forques	2



7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	26
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	5
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	6
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	29
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	21
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	5
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	14
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	24
11.3. La Malva-rosa	10
11.4. Beteró	11
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	26
12.2. Albors	9



12.3. La Creu del Grau	45
12.4. Camí Fondo	7
12.5. Penya-roja	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	14
13.3. L'Amistat	1
13.5. La Carrasca	4
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	7
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	5
15.2. Torrefiel	7
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	22
16.2. Ciutat Fallera	5
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	5
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.3. Pinedo	7
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	12
19.8. Faitanar	17



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals	62
----------------------------------	----

No hi consta districte

No hi consta barri	173
--------------------------	-----