



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE OCTUBRE AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2019



**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:

En relación con el informe de la Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones, relaciones con el Defensor del Pueblo y Síndic de Greuges del periodo 16 de octubre a 15 de noviembre de 2019 que se somete a la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, se informa que, con motivo del adelanto de la fecha de celebración de la Comisión, se ha hecho el máximo esfuerzo por incorporar al informe todas las instancias recibidas en la oficina hasta el 15 de noviembre de 2019, lo que no impide que con posterioridad al cierre del informe se reciban instancias del periodo y no contempladas en este informe. Esta circunstancia, de ocurrir, se corregirá en el informe anual.

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 del Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de octubre de 2019 a 15 de noviembre de 2019**, se han recibido un total de **1057 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/09/19 al 15/10/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	118	137
SUGERENCIAS	1263	858
QUEJAS SINDIC	30	53
QUEJAS DEFENSOR	8	5
OTROS	4	4

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/10/2018 a 15/11/2018.

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: **16/09/19 al 15/10/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	82	123
Sede electrónica	82	84
Telefónica	43	34
Web	1216	816

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: 16/10/2018 a 15/11/2018.

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 octubre de 2019 y la primera de noviembre de 2019 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:

- 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 301 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 157 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible ha recibido 121 traslados.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 148 traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 147 de 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 Movilidad Sostenible y Espacio Público, con 19 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 15 peticiones y la Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 4 peticiones

El Área de Bienestar y Derechos Sociales, con 14 peticiones de informe, y dentro de ella la Delegación de Servicios Sociales con 13 peticiones.

El Área de Desarrollo y Renovación Urbana y Vivienda, con 10 peticiones de informe y dentro de ella la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 7 peticiones.

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:

- Tesorería
- Gestión de Emisiones y Recaudación
- Inspección de Tributos y Rentas
- Disciplina Urbanística
- Planeamiento
- Gestión Sostenible de Residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público



-Playas, calidad Acústica y del Aire

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

- Tesorería
- Gestión de Emisiones y Recaudación
- Inspección de Tributos y Rentas
- Disciplina Urbanística
- Playas, Calidad Acústica y del Aire

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

- Patrimonio Histórico y Artístico
- Central de Procedimiento Sancionador

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 de limpieza en vía pública (162).**
- **Servicios prestados en la vía pública (134).**
- **Vía Pública, reparación de deficiencias junto a Servicios de Jardinería (103).**

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 192 peticiones.**
- **Extramurs con 66 peticiones**
- **Poblats Marítims con 66 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:

- Sant Francesc (Ciutat Vella) con 9 peticiones.
- Ruzafa (el Ensanche) con 27 peticiones.
- Arrancapins (Extramuros) con 24 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 20 peticiones
- Tormos (Zaidía) con 15 peticiones.
- Mestalla (Pla del Reial) con 18 peticiones.
- Nou Moles (la Olivereta)) con 21 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 17 peticiones.
- La Raiosa (Jesús) con 20 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 21 peticiones.
- El Cabanyal-el Cañamelar (Pobladors Marítimos) con 23 peticiones.
- La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 143 peticiones.
- Isla Perdida (Algirós) con 24 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 14 peticiones.
- Sant Llorenç (Rascaña) con 14 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 25 peticiones.
- Massarrojos (Pueblos del Norte) con 3 peticiones.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 6 peticiones.
- Pinedo, el Saler y el Palmar (Pueblos del Sur) con 2 peticiones cada una de ellas.

TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

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

Enero:	1.041
Febrero:.....	1.078
Marzo:.....	1.079
Abril:	892
Mayo:.....	1.226
Junio:.....	1.176
Julio:	1.182
Agosto:.....	942
Septiembre:	1.199
Octubre:.....	1.371



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

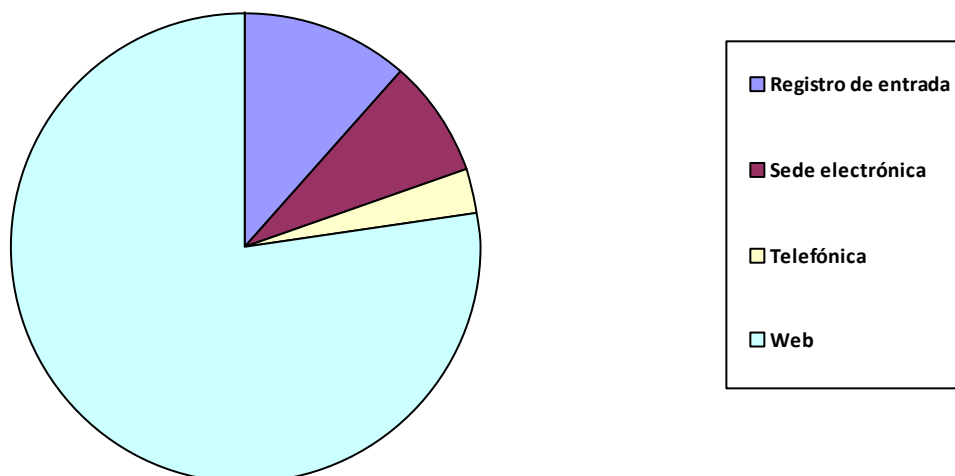
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	137	109	25,69%
Sugerencia	858	865	-,81%
Síndic	53	46	15,22%
Defensor	5	9	-44,44%
Otras	4	4	0,00%
Total:	1.057	1.033	2,32%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	123	115	6,96%
Sede electrónica	84	57	47,37%
Telefónica	34	28	21,43%
Web	816	833	-2,04%
Total:	1.057	1.033	2,32%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Octubre	626
Noviembre	431

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

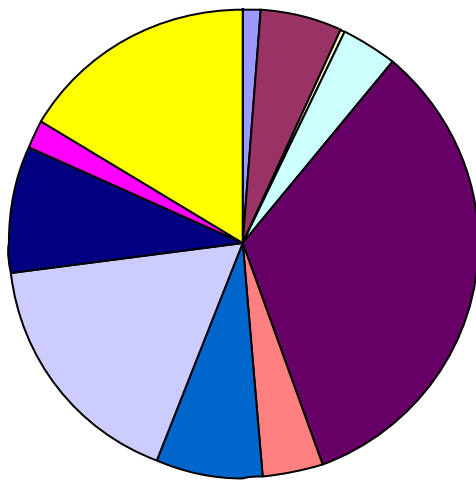
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre	512	485	27	15 (55,6%)
Noviembre	412	369	42	9 (21,4%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	12	8	4	4 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	53	38	14	6 (42,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	34	24	10	5 (50,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	308	301	7	2 (28,6%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	40	37	3	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS	65	58	7	3 (42,9%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	158	139	19	3 (15,8%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	82	80	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA	151	148	3	1 (33,3%)
Total de Envíos	924	854	69	24 (34,8%)

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 RECUROS
■ 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	2	2	0	0 (-)
HACIENDA	10	6	4	4 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				



COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN ...	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	13	11	1	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES	36	23	13	6 (46,2%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	5	4	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	20	13	7	5 (71,4%)
VIVIENDA	2	0	2	0 (0,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	3	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	19	17	2	0 (0,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	158	157	1	1 (100,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	124	121	3	0 (0,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
DEPORTES	5	3	2	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	9	9	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	10	9	1	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	2	2	1 (50,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	1	2	0 (0,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	50	47	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	43	28	15	2 (13,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	115	111	4	1 (25,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	82	80	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	8	8	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	150	147	3	1 (33,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	2	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	12	8	4	4 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	1	0	0 (-)
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	2	2	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				



SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	13	11	1	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	36	23	13	6 (46,2%)
Subtotal de Área:	53	38	14	6 (42,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	7	7	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	5	4	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	13	8	5	3 (60,0%)
PLANEAMIENTO	2	1	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	2	0	2	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	34	24	10	5 (50,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓ				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	3	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	19	17	2	0 (0,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI				



GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	158	157	1	1 (100,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	123	120	3	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	308	301	7	2 (28,6%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	7	7	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	0	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	4	3	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	9	9	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	4	3	1	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALES	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	40	37	3	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	2	2	1 (50,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	3	1	2	0 (0,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	50	47	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	65	58	7	3 (42,9%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				



ACTIVIDADES	26	14	12	0 (0,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	17	14	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	115	111	4	1 (25,0%)
Subtotal de Área:	158	139	19	3 (15,8%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA	1	0	1	0 (0,0%)
EMT-Incidencias	81	80	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	82	80	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	10	10	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	8	8	0	0 (-)
Subtotal de Área:	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	150	147	3	1 (33,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	151	148	3	1 (33,3%)

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 DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	0	0	0	0
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0
TESORERÍA	1	0	0	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	0	0	0	1	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	3	0	7	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					



COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	1	2	0
PLANEAMIENTO	0	1	0	0	0
VIVIENDA	0	0	0	2	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	0	0	2	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	0	1	0	0	0
JARDINERÍA SOSTENIBLE	0	0	0	2	1
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
DEPORTES	0	0	0	1	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	1	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	0	0	1
GESTIÓN DE RECUROS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	1
PERSONAL	0	0	0	2	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	2	0	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	0	0	11	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	2	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	0	0	3	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMIVASA	0	0	0	1	0
EMT-Incidencias	0	0	0	1	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	0	0	2	0
Total de Envíos	18	5	1	40	5

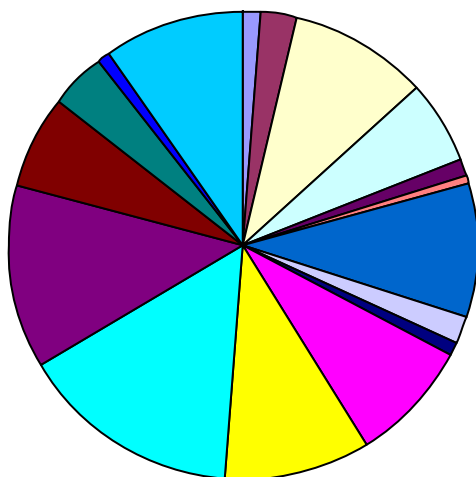
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments	16	18	-11,11%
Altres	18	18	0,00%
Atenció Personal Municipal	25	27	-7,41%
Contaminació acústica	98	97	1,03%
Discrepàncies amb actuacions municipals	64	97	-34,02%
Distint àmbit competencial	10	13	-23,08%
Esdeveniments	5	7	-28,57%
Organismes autònoms	99	48	106,25%
Política lingüística	10	8	25,00%
Senyalització viària	89	67	32,84%
Servicis de jardineria	103	81	27,16%
Servicis de neteja en la via pública	162	156	3,85%
Servicis prestats en via pública	134	134	0,00%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	68	69	-1,45%
Tramitació administrativa	42	47	-10,64%
Tributació municipal i sancions	7	8	-12,50%
Via pública reparació de deficiències	103	136	-24,26%

Distribución temática



	Agradecimientos
	Atención Personal Municipal
	Contaminación acústica
	Discrepancias con actuaciones municipales
	Distinto ámbito competencial
	Eventos
	Organismos autónomos
	Otros
	Política lingüística
	Señalización viaria
	Servicios de jardinería
	Servicios de limpieza en la vía pública
	Servicios prestados en vía pública
	Sugerencias para la mejora de la ciudad
	Tramitación administrativa
	Tributación municipal y sanciones
	Vía pública reparación de deficiencias



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	10
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	3
Atención personal de Servicios Sociales	8
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Información y Registro	3
Otras	7
Padrón	1

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	16
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	6
Casales falleros	3
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	1
Obras privadas	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	65

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	6
Cumplimiento de Ordenanzas	10
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	32
Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Obras municipales	3
Obras no municipales	4



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	9
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMIVASA	1
EMT-incidencias	75
Fundación Deportiva Municipal	18
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	3
Palau de la Música i Congressos	1
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	14
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	5
Valenciano	5
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	11
Carril bici	11
Semáforos	11
Señalización horizontal	30
Señalización vertical	23
Zona Azul	3
<u>Servicios de jardinería</u>	



Parques y jardines deficiencias	67
Poda de árboles	36

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	23
Contenedores deficiente estado	8
Deficiente limpieza en la vía pública	51
Excrementos animales domésticos	11
Reciclaje de residuos	7
Recogida de enseres en la vía pública	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	13
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	33
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	12
Gorrillas	5
Indigentes	8
Mayor actuación por parte de Policía Local	81
Medidas contra excrementos animales domésticos	12
Plagas	15
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	12
Demanda de parques y jardines	4
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	5
Sugerencias indeterminadas	5
Sugerencias para la mejora de la circulación	11
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	24
Sugerencias sobre denominación de calles	5
WC públicos	1

Tramitación administrativa



Tardanza en actuación municipal	8
Tardanza en resolución de expedientes	34

Tributación municipal y sanciones

Multas	4
Tributos IAE	1
Tributos IVTM	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	11
Alumbrado	34
Bache en calzada	34
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	16
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	37	68	-45,59%
02. L'Eixample	43	39	10,26%
03. Extramurs	66	64	3,13%
04. Campanar	38	33	15,15%
05. La Saïdia	47	51	-7,84%
06. El Pla del Real	34	32	6,25%
07. L'Olivereta	45	92	-51,09%
08. Patraix	46	46	0,00%
09. Jesús	49	40	22,50%
10. Quatre Carreres	61	89	-31,46%
11. Poblats Marítims	66	48	37,50%
12. Camins al Grau	192	66	190,91%
13. Algirós	57	37	54,05%
14. Benimaclet	19	20	-5,00%
15. Rascanya	40	49	-18,37%
16. Benicalap	27	22	22,73%
17. Pobles del Nord	5	7	-28,57%
18. Pobles de l'Oest	7	6	16,67%
19. Pobles del Sud	7	16	-56,25%
En Dependències Municipals	86	94	-8,51%
No hi consta districte	85	114	-25,44%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	1
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	7



1.4. El Pilar	5
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	9
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	27
2.2. El Pla del Remei	9
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	18
3.3. La Petxina	16
3.4. Arrancapins	24
04. Campanar	
4.1. Campanar	20
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	6
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	15
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	18
6.3. Jaume Roig	8
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	21
7.2. Soternes	7



7.3. Tres Forques	9
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	17
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	11
8.5. Favara	10
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	20
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	13
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	16
10.2. En Corts	7
10.3. Malilla	21
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	8
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	23
11.3. La Malva-rosa	9
11.4. Beteró	13
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	18
12.2. Albors	5
12.3. La Creu del Grau	143
12.4. Camí Fondo	7



12.5. Penya-roja	19
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	24
13.2. Ciutat Jardí	20
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	14
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	13
15.2. Torrefiel	13
15.3. Sant Llorenç	14
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	25
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.5. Mauella	1
17.6. Massarrojos	3
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	2
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	2
En Dependències Municipals	



En Dependències Municipals	86
No hi consta districte	
No hi consta barri	85