



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

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2017 AL 15 DE ENERO DE 2018



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:

### 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 diciembre de 2017 a 15 de enero de 2018**, se han recibido un total de **721 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/11/17 al 15/12/17**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	65	74
SUGERENCIAS	624	605
QUEJAS SINDIC	43	33
QUEJAS DEFENSOR	0	6
OTROS	5	3

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/12/2016 a 15/01/2017.

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:

- a) Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior.
- b) Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones de la tabla 1.



- c) 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.
- d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/11/17 al 15/12/17**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	76	83
Sede electrónica	49	38
Telefónica	22	44
Web	590	556

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: 16/12/2016 a 15/01/2017.

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 diciembre de 2017 y la primera de enero de 2018 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 Medio ambiente y Cambio Climático** ha recibido un total de **153** traslados, y dentro del área, la **Delegación de Gestión de Residuos Sólidos** ha recibido **83** traslados, y la **Delegación de Parques y Jardines** ha recibido **56** traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Movilidad Sostenible** con **94** traslados, dentro de esta la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **82** traslados; así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** contiene **90** 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** con **17** solicitudes de informe y dentro de esta área esta la **Delegación de Espacio Público** con **9** solicitudes de informe y la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **8** solicitudes de informe.

El **Área de Medio ambiente y Cambio Climático** con **8** solicitudes de informe, dentro de la cual destaca la **Delegación de Calidad Ambiental** y la **Delegación de Parques y Jardines** con **3** solicitudes de informe cada una de ellas.

## 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:

- **Servicios Generales.**
- **Recursos Culturales.**
- **Bienestar Social e Integración.**
- **Licencias Urbanísticas Obras de Edificación.**
- **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza.**
- **Ocupación del Dominio Público.**

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

- **Gabinete Municipal de Normalización Lingüística.**
- **Gestión de Emisiones y Recaudación.**
- **Cultura Festiva.**
- **Patrimonio Histórico y Artístico.**
- **Sanidad.**



- **Educación.**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial.**
- **Servicios Centrales Técnicos.**
- **Jardinería.**
- **Actividades.**
- **Movilidad Sostenible.**
- **Fundación Deportiva Municipal.**
- **Policía Local.**

## **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 vía pública (101).**
- **Servicios de limpieza en la vía pública (95).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (88)**

## **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:

- **Ciutat Vella con 63 peticiones.**
- **Zaidía con 51 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 48 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 39 peticiones.
- Ruzafa (Eixample) con 33 peticiones.
- La Petxina (Extramuros) con 12 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 21 peticiones.
- Trinidad (Zaidía) con 21 peticiones.
- Mestalla (Pla del Real) con 20 peticiones.
- Nou Moles (La Olivereta) con 15 peticiones.
- Zafranal (Patraix) con 9 peticiones.
- La Raiosa (Jesús) con 10 peticiones.
- Mont-Olivet (Quatre Carreres) con 17 peticiones.
- El Cabañal-Cañamelar (Poblados Marítimos) con 19 peticiones.
- Ayora (Caminos al Grau) con 13 peticiones.
- La Vega Baja (Algirós) con 10 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 13 peticiones.
- Torrefiel (Rascaña) con 22 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 10 peticiones.
- Benifaraig (Pueblos del Norte) con 3 peticiones.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 15 peticiones.
- Castellar-Oliveral (Pueblos del Sur) con 1 petición.

## **12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.**

No procede realizar la tabla por meses naturales dado que el mes de diciembre de 2017 está incluido en el informe anual de 2017 y, el mes de enero de 2018 solo está la primera quincena.



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

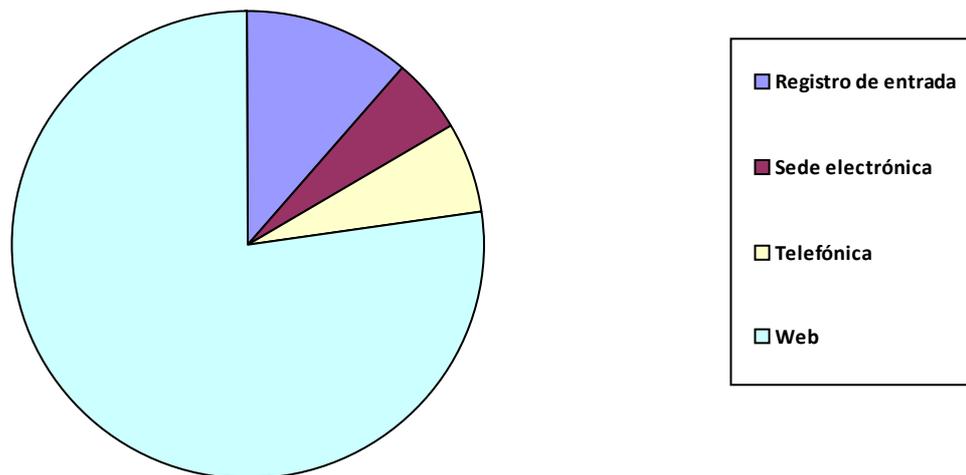
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	74	42	76,19%
Sugerencia	605	620	-2,42%
Síndic	33	23	43,48%
Defensor	6	4	50,00%
Otras	3	1	200,00%
Total:	721	690	4,49%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	83	49	69,39%
Sede electrónica	38	22	72,73%
Telefónica	44	45	-2,22%
Web	556	574	-3,14%
Total:	721	690	4,49%

## Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Enero .....	397
Diciembre .....	324

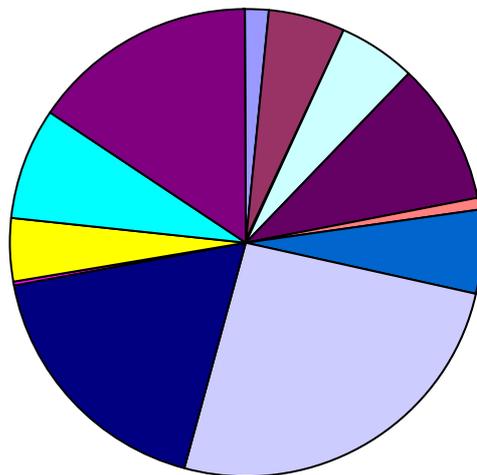
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero .....	363	333	28	7 (25,0%)
Diciembre .....	264	229	35	13 (37,1%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	11	7	3	1 (33,3%)
CULTURA .....	32	28	4	1 (25,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE .....	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO .....	32	28	4	2 (50,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	62	55	6	4 (66,7%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	4	3	1	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR .....	37	31	6	1 (16,7%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	161	153	8	4 (50,0%)
MOVILIDAD .....	111	94	17	3 (17,6%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	28	27	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	49	44	5	2 (40,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	98	90	8	2 (25,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>627</b>	<b>562</b>	<b>63</b>	<b>20 (31,7%)</b>

## Distribución por Áreas



ALCALDÍA
CULTURA
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
DESARROLLO HUMANO
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
GOBIERNO INTERIOR
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO
MOVILIDAD
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
ORGANISMOS AUTÓNOMOS
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA
PROTECCIÓN CIUDADANA

## 6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	5	2	2	1 (50,0%)



HACIENDA .....	6	5	1	0 (0,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	18	17	1	0 (0,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	6	3	3	1 (33,3%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
COMERCIO .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
PERSONAS MAYORES .....	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y SALUD .....	17	15	2	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	14	12	2	2 (100,0%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	12	12	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL .....	2	0	2	1 (50,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	37	35	2	1 (50,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	11	8	2	2 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
EDUCACIÓN .....	4	3	1	0 (0,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	5	2	3	1 (33,3%)
SERVICIOS CENTRALES .....	32	29	3	0 (0,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
CALIDAD AMBIENTAL .....	4	1	3	2 (66,7%)
CEMENTERIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	12	12	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	85	83	2	2 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES .....	59	56	3	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	21	12	9	1 (11,1%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	90	82	8	2 (25,0%)
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>				



OFICINAS DIVERSAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	28	27	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	15	15	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .....	34	29	5	2 (40,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA .....	98	90	8	2 (25,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA .....	1	1	0	0 (-)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	1	0	1	0 (0,0%)
PROTOCOLO .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS GENERALES .....	2	0	1	1 (100,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	1	0 (0,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	11	7	3	1 (33,3%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	8	8	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	18	17	1	0 (0,0%)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	4	2	2	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	32	28	4	1 (25,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	1	1	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
<b>PERSONAS MAYORES</b>					
	PERSONAS MAYORES .....	1	1	0	0 (-)
<b>SANIDAD Y SALUD</b>					
	SANIDAD .....	17	15	2	0 (0,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>					
	BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	14	12	2	2 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	32	28	4	2 (50,0%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>					
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	12	12	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL</b>					
	PATRIMONIO .....	2	0	2	1 (50,0%)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>					
	COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	37	35	2	1 (50,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
	LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	7	4	2	2 (100,0%)
	PLANEAMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	62	55	6	4 (66,7%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
<b>EDUCACIÓN</b>					
	EDUCACIÓN .....	4	3	1	0 (0,0%)
	Subtotal de Àrea:	4	3	1	0 (0,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>					
	CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	3	1	2	1 (50,0%)
	OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	1	1	0 (0,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>					
	SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	32	29	3	0 (0,0%)
	Subtotal de Àrea:	37	31	6	1 (16,7%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>					



CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	4	1	3	2 (66,7%)
<b>CEMENTERIOS</b>				
CEMENTERIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	12	12	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	85	83	2	2 (100,0%)
<b>PARQUES Y JARDINES</b>				
JARDINERÍA .....	59	56	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	161	153	8	4 (50,0%)
<b>MOVILIDAD</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	15	7	8	0 (0,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	90	82	8	2 (25,0%)
Subtotal de Área:	111	94	17	3 (17,6%)
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>				
<b>OFICINAS DIVERSAS</b>				
OFICINAS VARIAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	7	7	0	0 (-)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	13	12	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	7	7	0	0 (-)
Subtotal de Área:	28	27	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	15	15	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	34	29	5	2 (40,0%)
Subtotal de Área:	49	44	5	2 (40,0%)



**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA**

POLICÍA LOCAL .....	98	90	8	2 (25,0%)
Subtotal de Área:	98	90	8	2 (25,0%)

**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
<b>ALCALDÍA</b>					
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LI	0	0	0	1	0
SERVICIOS GENERALES .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	0	0	0	1	0
<b>CULTURA</b>					
CULTURA FESTIVA .....	0	0	0	1	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	0	0	1	1
RECURSOS CULTURALES .....	0	1	0	0	0
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
SANIDAD .....	0	0	0	1	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	2	0	0	0	0
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	1
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	0	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
EDUCACIÓN .....	0	0	0	1	0
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	0	1	0	1	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	0	1	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	0	0	0	1	2
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	2	0	0	1	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	2	0	0	0	0



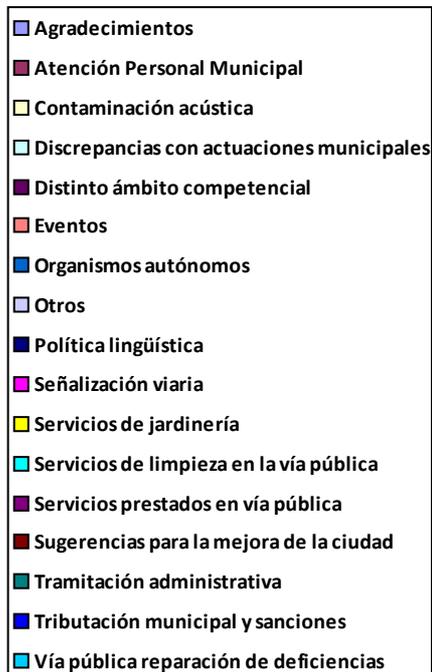
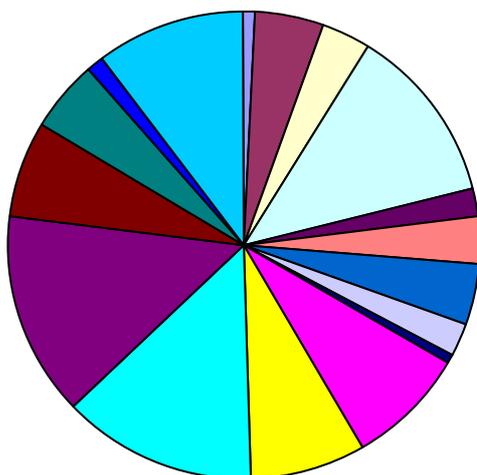
JARDINERÍA .....	0	0	0	1	2
<b>MOVILIDAD</b>					
ACTIVIDADES .....	0	0	0	6	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	2	0	3	3
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	0	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	2	0	0	3	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	1	0	2	4
Total de Envíos	14	6	0	25	18

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 .....	6	10	-40,00%
Altres .....	17	44	-61,36%
Atenció Personal Municipal .....	34	49	-30,61%
Contaminació acústica .....	23	26	-11,54%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	88	44	100,00%
Distint àmbit competencial .....	13	9	44,44%
Esdeveniments .....	24	7	242,86%
Organismes autònoms .....	29	25	16,00%
Política lingüística .....	4	1	300,00%
Senyalització viària .....	59	47	25,53%
Servicis de jardineria .....	56	47	19,15%
Servicis de neteja en la via pública .....	95	81	17,28%
Servicis prestats en via pública .....	101	102	-,98%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	47	53	-11,32%
Tramitació administrativa .....	36	30	20,00%
Tributació municipal i sancions .....	7	5	40,00%
Via pública reparació de deficiències .....	74	109	-32,11%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	3
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	2
Atención personal de Servicios Sociales .....	5
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	6
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	10
Otras .....	10

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	8
Aire Acondicionado particulares .....	2
Botellón .....	4
Eventos públicos .....	1
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	2
Por Obras municipales .....	4
Tráfico rodado .....	1

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	1
Antenas .....	1
Bibliotecas .....	7
Cheque Escolar .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	8
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	52
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	6
Obras municipales .....	3
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	2
Servicios Sociales .....	4



Subvenciones o ayudas .....	3
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	12
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	1
Conciertos .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	20
Fallas .....	1
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	14
Fundación Deportiva Municipal .....	9
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	6
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros .....	14
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	1
Valenciano .....	3
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	12
Carril bici .....	5
Semáforos .....	9
Señalización horizontal .....	17
Señalización vertical .....	15
Zona Azul .....	1
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	42
Poda de árboles .....	14



### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	8
Contenedores deficiente estado .....	5
Deficiente limpieza en la vía pública .....	29
Excrementos animales domésticos .....	12
Reciclaje de residuos .....	7
Recogida de enseres en la vía pública .....	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	15
Vehículos abandonados .....	4

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	5
Gorrillas .....	3
Indigentes .....	8
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	67
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	2
Plagas .....	14
Valenbisi .....	2

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	5
Ciclistas molestias .....	3
Demanda de parques y jardines .....	1
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	2
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	15
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	16
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	1

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	23
---------------------------------------	----



Tardanza en resolución de expedientes ..... 13

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico ..... 2

Multas ..... 2

Tributos IBI ..... 1

Tributos IVTM ..... 2

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado ..... 11

Alumbrado ..... 26

Bache en calzada ..... 23

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano ..... 9

Supresión de barreras arquitectónicas ..... 5



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	63	30	110,00%
02. L'Eixample .....	45	44	2,27%
03. Extramurs .....	27	46	-41,30%
04. Campanar .....	44	41	7,32%
05. La Saïdia .....	51	33	54,55%
06. El Pla del Real .....	29	21	38,10%
07. L'Olivereta .....	35	40	-12,50%
08. Patraix .....	24	35	-31,43%
09. Jesús .....	22	32	-31,25%
10. Quatre Carreres .....	48	55	-12,73%
11. Poblats Marítims .....	47	38	23,68%
12. Camins al Grau .....	34	17	100,00%
13. Algirós .....	19	33	-42,42%
14. Benimaclet .....	17	10	70,00%
15. Rascanya .....	42	21	100,00%
16. Benicalap .....	15	16	-6,25%
17. Pobles del Nord .....	5	0	#¡Div/0!
18. Pobles de l'Oest .....	15	7	114,29%
19. Pobles del Sud .....	1	6	-83,33%
En Dependències Municipals .....	36	39	-7,69%
No hi consta districte .....	102	126	-19,05%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	3
1.2. La Xerea .....	5
1.3. El Carme .....	6



1.4. El Pilar .....	2
1.5. El Mercat .....	8
1.6. Sant Francesc .....	39
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	33
2.2. El Pla del Remei .....	9
2.3. Gran Via .....	3
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	4
3.2. La Roqueta .....	6
3.3. La Petxina .....	12
3.4. Arrancapins .....	5
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	21
4.2. Les Tendetes .....	3
4.4. Sant Pau .....	20
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	15
5.2. Morvedre .....	9
5.3. Trinitat .....	21
5.4. Tormos .....	1
5.5. Sant Antoni .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	7
6.2. Mestalla .....	20
6.4. Ciutat Universitària .....	2
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	15
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	8
7.5. La Llum .....	9



08. Patraix

8.1. Patraix .....	5
8.2. Sant Isidre .....	4
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	9
8.5. Favara .....	1

09. Jesús

9.1. La Raiosa .....	10
9.2. L'Hort de Senabre .....	3
9.3. La Creu Coberta .....	3
9.4. Sant Marcel·lí .....	2
9.5. Camí Real .....	4

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet .....	17
10.2. En Corts .....	8
10.3. Malilla .....	9
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	4
10.6. La Punta .....	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	6

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau .....	5
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	19
11.3. La Malva-rosa .....	17
11.4. Beteró .....	6

12. Camins al Grau

12.1. Aiora .....	13
12.2. Albors .....	4
12.3. La Creu del Grau .....	6
12.4. Camí Fondo .....	6
12.5. Penya-roja .....	5



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	13
14.2. Camí de Vera .....	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	16
15.2. Torrefiel .....	22
15.3. Sant Llorenç .....	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	10
16.2. Ciutat Fallera .....	5
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig .....	3
17.6. Massarrojos .....	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	15
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	36
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	102