



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 NOVIEMBRE DE AL 15 DE DICIEMBRE 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:

### 1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

- 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.
- Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- Reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo.
- Reclamaciones dirigidas al Síndic de Greuges
- Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

#### OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de noviembre de 2019 a 15 de diciembre de 2019**, se han recibido un total de **938 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/10/19 al 15/11/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	137	169
SUGERENCIAS	858	699
QUEJAS SINDIC	53	59
QUEJAS DEFENSOR	5	4
OTROS	4	7

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/11/2018 a 15/12/2018.

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 Síndic de Greuges y otros).
- Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).



- 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: **16/10/19 al 15/11/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	123	101
Sede electrónica	84	144
Telefónica	34	31
Web	816	662

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: 16/11/2018 a 15/12/2018.

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 noviembre de 2019 y la primera de diciembre 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:

- 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 197 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 122 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible ha recibido 56 traslados.

el **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público** con 110 traslados, dentro de ella la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transporte Público que ha recibido 84 de traslados y la Delegación de Espacio Público 26 traslados.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 103 traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido 103 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 27 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 24 peticiones y la Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 3 peticiones.

**El Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con 8 peticiones de informe, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 5 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible ha recibido 2.

## **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:

- **Salud y Consumo Responsable**
- **Disciplina Urbanística**
- **Licencias Urbanísticas- Obras de Edificación**
- **Playas, Calidad Acústica y del Aire**
- **Cultura Festiva**
- **Palau de la Música y Congresos de València y Banda Municipal.**
- **Central de Procedimiento Sancionador.**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial.**
- **Personal.**
- **Movilidad Sostenible**
- **Patrimonio Histórico y Artístico.**
- **EMT**



- **Sociedad de la Información.**
- **Policía Local**

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

- **Playas, Calidad Acústica y del Aire.**
- **Cultura Festiva**
- **Personal**
- **Sociedad de la Información**

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

- **Vivienda**
- **OAM Fundación Deportiva Municipal**

## **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 (149).**
- **Servicios prestados en la vía pública (105).**
- **Contaminación Acústica (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 175 peticiones.**
- **Extramurs con 95 peticiones**
- **L'Eixample con 60 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 15 peticiones.**
- **Ruzafa (el Ensanche) con 39 peticiones.**
- **La Petxina (Extramuros) con 52 peticiones.**
- **Sant Pau (Campanar) con 16 peticiones**
- **Marchalenes (Zaidía) con 9 peticiones.**
- **Mestalla (Pla del Reial) con 22 peticiones.**
- **Nou Moles (la Olivereta) con 12 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 11 peticiones.**
- **La Cruz Cubierta (Jesús) con 13 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 15 peticiones.**
- **El Cabanyal-el Cañamelar (Poblos Marítims) con 28 peticiones.**
- **La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 120 peticiones.**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 17 peticiones.**
- **Camino de Vera (Benimaclet) con 7 peticiones.**
- **Sant Llorenç (Rascaña) con 11 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 27 peticiones.**
- **Massarrojos y Benifaraig (Pueblos del Norte) con 1 petición cada uno de ellos.**
- **Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 4 peticiones.**
- **La Torre (Pueblos del Sur) con 8 peticiones.**

#### **PETICIONES POR MESES NATURALES.**

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

Enero: .....	1.045
Febrero:.....	1.079
Marzo:.....	1.080
Abril: .....	893
Mayo:.....	1.227
Junio:.....	1.177
Julio: .....	1.182
Agosto:.....	942
Septiembre: .....	1.199
Octubre:.....	1.380
Noviembre: .....	898



## ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

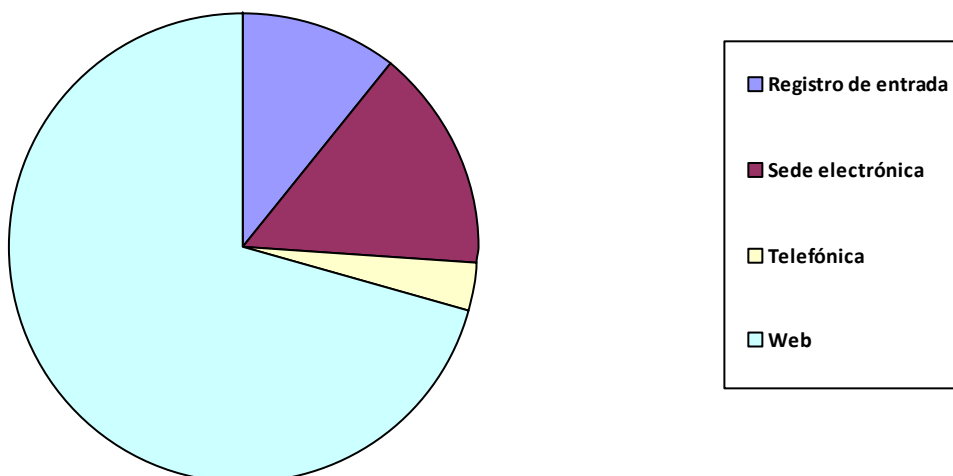
### 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	169	95	77,89%
Sugerencia	699	728	-3,98%
Síndic	59	27	118,52%
Defensor	4	2	100,00%
Otras	7	1	600,00%
<b>Total:</b>	<b>938</b>	<b>853</b>	<b>9,96%</b>

### 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	101	70	44,29%
Sede electrónica	144	63	128,57%
Telefónica	31	21	47,62%
Web	662	699	-5,29%
<b>Total:</b>	<b>938</b>	<b>853</b>	<b>9,96%</b>

### Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Noviembre .....	465
Diciembre .....	473

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Noviembre .....	352	319	33	25 (75,8%)
Diciembre .....	337	302	34	23 (67,6%)

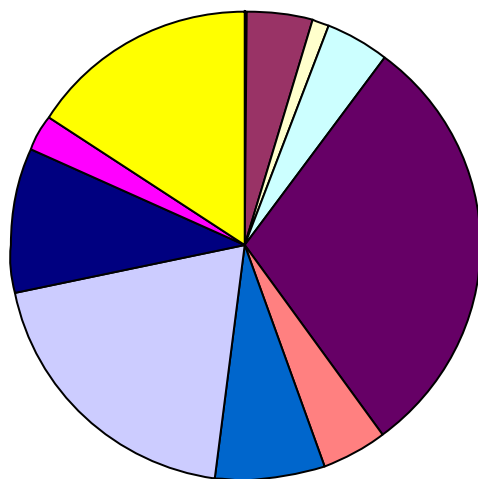




## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	2	2	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	31	23	7	6 (85,7%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	7	7	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	30	26	4	3 (75,0%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	205	197	8	4 (50,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	31	24	7	6 (85,7%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	51	46	5	4 (80,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	137	110	27	16 (59,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	68	67	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	17	16	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	110	103	7	7 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>689</b>	<b>621</b>	<b>67</b>	<b>48 (71,6%)</b>

## 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.
<b>ALCALDÍA</b>				
ALCALDÍA .....	1	1	0	0 (-)
HACIENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				



SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	25	18	6	5 (83,3%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	2	2	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	5	5	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	7	7	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	14	11	3	3 (100,0%)
VIVIENDA .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	3	2	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	14	14	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	127	122	5	2 (40,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	58	56	2	1 (50,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	4	2	2	2 (100,0%)
DEPORTES .....	9	8	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	9	5	4	4 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓN	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	2	1	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	41	39	2	1 (50,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	50	26	24	13 (54,2%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	87	84	3	3 (100,0%)



**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA ..... 68 67 1 1 (100,0%)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM**

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA ..... 7 6 1 1 (100,0%)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL . 9 9 0 0 (-)

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO ..... 1 1 0 0 (-)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL ..... 110 103 7 7 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	1	1	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	25	18	6	5 (83,3%)
Subtotal de Área:	31	23	7	6 (85,7%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	7	7	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	8	8	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				



COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	7	7	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	3	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	8	7	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	1	0	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	30	26	4	3 (75,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	14	14	0	0 (-)
<b>EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA</b>				
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	2	2	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA	127	122	5	2 (40,0%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA CIUDAD</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	58	56	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	205	197	8	4 (50,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	6	6	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	4	4	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	5	4	1	0 (0,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	1	0	1	1 (100,0%)



PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	6	3	3	3 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	31	24	7	6 (85,7%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	5	4	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
PERSONAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	41	39	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	51	46	5	4 (80,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	34	15	19	10 (52,6%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	16	11	5	3 (60,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	87	84	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	137	110	27	16 (59,3%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMT-Incidencias .....	68	67	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	68	67	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	7	6	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	9	9	0	0 (-)
<b>TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO</b>				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	17	16	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				



**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	110	103	7	7 (100,0%)
Subtotal de Área:	110	103	7	7 (100,0%)

**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>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	4	1	0	0	1
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	2	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	1	0	0	0
VIVIENDA .....	0	0	0	0	1
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	0	1	0	3
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	0	0	1	0	1
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
CULTURA FESTIVA .....	1	0	1	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	0	0	1
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈ	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	1	1	0	0
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	0	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	1
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	5	4	1	0	9
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	1	1	0	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	3	0	0



**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

EMT-Incidencias .....	0	0	1	0	0
-----------------------	---	---	---	---	---

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	1	0	0	0	0
----------------------------------	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	1	4	2	0	0
---------------------	---	---	---	---	---

Total de Envíos	19	16	13	0	19
-----------------	----	----	----	---	----

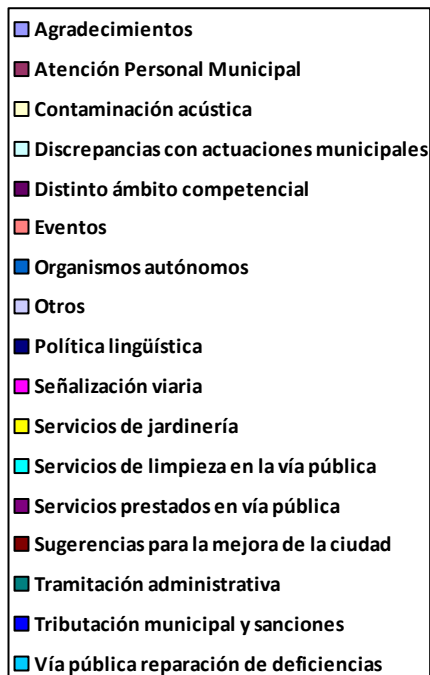
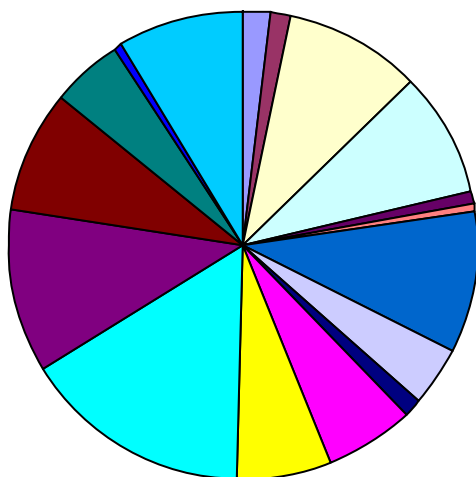
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments .....	18	15	20,00%
Altres .....	37	21	76,19%
Atenció Personal Municipal .....	12	18	-33,33%
Contaminació acústica .....	89	37	140,54%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	80	76	5,26%
Distint àmbit competencial .....	8	11	-27,27%
Esdeveniments .....	7	11	-36,36%
Organismes autònoms .....	91	45	102,22%
Política lingüística .....	11	7	57,14%
Senyalització viària .....	59	73	-19,18%
Servicis de jardineria .....	59	61	-3,28%
Servicis de neteja en la via pública .....	149	130	14,62%
Servicis prestats en via pública .....	105	128	-17,97%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	78	62	25,81%
Tramitació administrativa .....	46	29	58,62%
Tributació municipal i sancions .....	7	5	40,00%
Via pública reparació de deficiències .....	80	122	-34,43%

## Distribución temática







## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	12
Personal municipal .....	6

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	1
Atención personal de Servicios Sociales .....	4
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	3
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	2
Padrón .....	1

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	21
Aire Acondicionado particulares .....	2
Botellón .....	6
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	2
Eventos públicos .....	5
Mesas y sillas .....	3
Obras privadas .....	1
Tráfico rodado .....	48

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	2
Bibliotecas .....	4
Cumplimiento de Ordenanzas .....	13
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	39
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	6
Horarios atención al público .....	2
Obras municipales .....	1
Obras no municipales .....	2
Oposiciones .....	1



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	3
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	2
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	3
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	7
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	2
Conciertos .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	2
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	71
Fundación Deportiva Municipal .....	11
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	8
Palau de la Música i Congressos .....	1
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	15
Otros .....	22
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	5
Valenciano .....	6
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	11
Carril bici .....	8
Semáforos .....	9
Señalización horizontal .....	15
Señalización vertical .....	16
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	31



Poda de arbres ..... 28

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación ..... 45  
Contenedores deficiente estado ..... 2  
Deficiente limpieza en la vía pública ..... 23  
Excrementos animales domésticos ..... 4  
Reciclaje de residuos ..... 18  
Recogida de enseres en la vía pública ..... 5  
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza ..... 15  
Sugerencias para la limpieza en la vía pública ..... 25  
Vehículos abandonados ..... 12

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas ..... 5  
Gorrillas ..... 3  
Indigentes ..... 5  
Mayor actuación por parte de Policía Local ..... 74  
Medidas contra excrementos animales domésticos ..... 2  
Plagas ..... 13  
Valenbisi ..... 3

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda ..... 12  
Ciclistas molestias ..... 5  
Demanda de parques y jardines ..... 4  
Desperfectos en patrimonio histórico ..... 1  
Página web ..... 1  
Sede electrónica ..... 1  
Sugerencias indeterminadas ..... 4  
Sugerencias para la mejora de la circulación ..... 16  
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia ..... 33  
WC públicos ..... 1

**Tramitación administrativa**



Tardanza en actuación municipal .....	20
Tardanza en resolución de expedientes .....	26

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico .....	5
Infracciones urbanísticas .....	1
Tributos IAE .....	1

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	11
Alumbrado .....	26
Bache en calzada .....	30
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	5
Supresión de barreras arquitectónicas .....	8



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	35	56	-37,50%
02. L'Eixample .....	60	37	62,16%
03. Extramurs .....	95	45	111,11%
04. Campanar .....	26	52	-50,00%
05. La Saïdia .....	28	50	-44,00%
06. El Pla del Real .....	48	35	37,14%
07. L'Olivereta .....	21	55	-61,82%
08. Patraix .....	37	60	-38,33%
09. Jesús .....	46	25	84,00%
10. Quatre Carreres .....	52	59	-11,86%
11. Poblots Marítims .....	51	71	-28,17%
12. Camins al Grau .....	175	42	316,67%
13. Algirós .....	42	17	147,06%
14. Benimaclet .....	10	16	-37,50%
15. Rascanya .....	20	44	-54,55%
16. Benicalap .....	27	39	-30,77%
17. Pobles del Nord .....	2	5	-60,00%
18. Pobles de l'Oest .....	5	11	-54,55%
19. Pobles del Sud .....	19	7	171,43%
En Dependències Municipals .....	74	55	34,55%
No hi consta districte .....	65	72	-9,72%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.2. La Xerea .....	4
1.3. El Carme .....	5
1.4. El Pilar .....	5



1.5. El Mercat .....	6
1.6. Sant Francesc .....	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	39
2.2. El Pla del Remei .....	12
2.3. Gran Via .....	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	18
3.2. La Roqueta .....	1
3.3. La Petxina .....	52
3.4. Arrancapins .....	24
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	7
4.2. Les Tendetes .....	3
4.4. Sant Pau .....	16
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	3
5.3. Trinitat .....	8
5.4. Tormos .....	4
5.5. Sant Antoni .....	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	6
6.2. Mestalla .....	22
6.3. Jaume Roig .....	16
6.4. Ciutat Universitària .....	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	12
7.2. Soternes .....	3
7.3. Tres Forques .....	1
7.5. La Llum .....	5



**08. Patraix**

8.1. Patraix .....	11
8.2. Sant Isidre .....	9
8.3. Vara de Quart .....	7
8.4. Safranar .....	2
8.5. Favara .....	8

**09. Jesús**

9.1. La Raiosa .....	11
9.2. L'Hort de Senabre .....	10
9.3. La Creu Coberta .....	13
9.4. Sant Marcel·lí .....	9
9.5. Camí Real .....	3

**10. Quatre Carreres**

10.1. Mont-Olivet .....	13
10.2. En Corts .....	11
10.3. Malilla .....	15
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.5. Na Rovella .....	1
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	5

**11. Poblats Marítims**

11.1. El Grau .....	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	28
11.3. La Malva-rosa .....	8
11.4. Beteró .....	4
11.5. Natzaret .....	3

**12. Camins al Grau**

12.1. Aiora .....	17
12.2. Albors .....	6
12.3. La Creu del Grau .....	120
12.4. Camí Fondo .....	3



12.5. Penya-roja .....	29
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	9
13.2. Ciutat Jardí .....	17
13.3. L'Amistat .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	5
13.5. La Carrasca .....	6
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	3
14.2. Camí de Vera .....	7
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	3
15.2. Torrefiel .....	6
15.3. Sant Llorenç .....	11
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	27
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	1
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	4
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	1
19.5. El Palmar .....	5
19.7. La Torre .....	8
<b>En Dependències Municipals</b>	
En Dependències Municipals .....	74





No hi consta districte

No hi consta barri ..... 65