



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE FEBRERO AL 15 DE MARZO 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:

### 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 febrero de 2020 a 15 de marzo de 2020**, se han recibido un total de **1319 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Durante mismo período del año 2019 se tramitaron 1097 peticiones, aumentando por tanto un 20,24% .

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/01/20 al 15/02/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	138	160
SUGERENCIAS	1130	1075
QUEJAS SINDIC	59	70
QUEJAS DEFENSOR	8	6
OTROS	3	8

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/02/2019 a 15/03/2019.

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 Síndic de Greuges y otros).



- b) 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: **16/01/20 al 15/02/20.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	123	124
Sede electrónica	98	121
Telefónica	45	33
Web	1072	1041

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: 16/02/2019 a 15/03/2019.

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 febrero de 2020 y la primera de marzo 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 224 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 134 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 83 traslados.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 142 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** con 11 peticiones de informe, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 5 peticiones, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Calidad Acústica y del Aire ambas con 3 peticiones.

El **Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con 20 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Servicios Sociales con 14 peticiones y la Salud y Consumo Responsable con 5 peticiones.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con 24 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 18 peticiones y la Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 6 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:

- **Inspección, Tributos y Rentas**
- **Tesorería**
- **Juventud**
- **Sanidad y Consumo**
- **Coordinación de Obras en vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras**
- **Jardinería Sostenible**
- **Organismo Autónomo Fundación de Parques y Jardines Singulares**
- **Educación**
- **Personal**
- **Arquitectura y servicios centrales técnicos**
- **Ocupación del Dominio Público Municipal**
- **Descentralización y Participación Ciudadana**

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



- **Juventud**
- **Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos**
- **Ocupación del Dominio Público Municipal**

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

- **Disciplina Urbanística**
- **Cultura Festiva**
- **Organismo Autónomo Junta Central Fallera**
- **Oficina de Optimización en la Gestión de Recursos Humanos**

## **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 (159).**
- **Servicios prestados en la vía pública (206).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (115)**

## **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 153 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 96 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:



- Sant Francesc (Ciutat Vella) con 47 peticiones.
- Ruzafa (el Ensanche) con 32 peticiones.
- La Petxina (Extramurs) con 24 peticiones.
- Sant Pau (Campanar) con 14 peticiones
- Morvedre (Zaidía) con 18 peticiones.
- Mestalla (Pla del Reial) con 19 peticiones.
- Nou Moles (la Olivereta) con 23 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 21 peticiones.
- L'Hort de Senabre (Jesús) con 27 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 32 peticiones.
- El Cabanyal-el Canyameral (Poblados Marítimos) con 16 peticiones.
- La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 102 peticiones.
- La Bega Baixa (Algirós) con 10 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 15 peticiones.
- Torreïel (Rascaña) con 37 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 58 peticiones.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 10 peticiones.
- El Saler y el PaLmar (Pueblos del Sur) con 5 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 .....1436



## ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

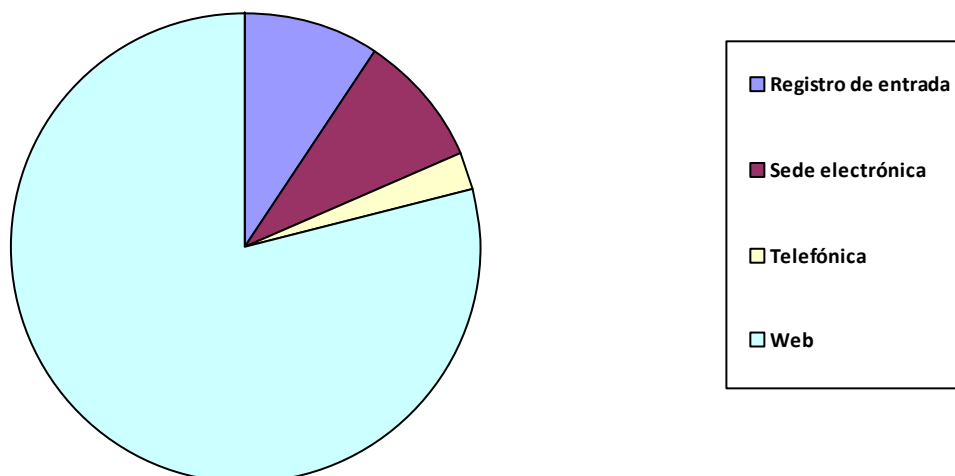
### 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	160	111	44,14%
Sugerencia	1.075	925	16,22%
Síndic	70	52	34,62%
Defensor	6	7	-14,29%
Otras	8	2	300,00%
<b>Total:</b>	<b>1.319</b>	<b>1.097</b>	<b>20,24%</b>

### 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	124	103	20,39%
Sede electrónica	121	84	44,05%
Telefónica	33	17	94,12%
Web	1.041	893	16,57%
<b>Total:</b>	<b>1.319</b>	<b>1.097</b>	<b>20,24%</b>

### Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Febrero .....	656
Marzo .....	663

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero .....	440	392	47	35 (74,5%)
Marzo .....	440	401	39	28 (71,8%)

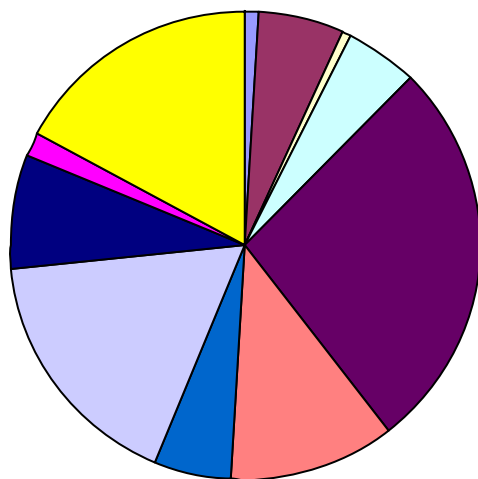




## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	10	7	3	3 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	51	31	20	16 (80,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	43	37	6	4 (66,7%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	236	224	11	8 (72,7%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	101	96	5	3 (60,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	46	40	6	5 (83,3%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	152	128	24	16 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	69	69	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	14	13	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	152	142	10	7 (70,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>880</b>	<b>793</b>	<b>86</b>	<b>63 (73,3%)</b>

## Distribución por Áreas



<span style="color: blue;">■</span> ALCALDÍA
<span style="color: purple;">■</span> BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
<span style="color: yellow;">■</span> DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
<span style="color: lightblue;">■</span> DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
<span style="color: darkpurple;">■</span> ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
<span style="color: pink;">■</span> EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
<span style="color: blue;">■</span> GESTIÓN DE RECURSOS
<span style="color: lightblue;">■</span> MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
<span style="color: darkblue;">■</span> ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
<span style="color: magenta;">■</span> PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
<span style="color: yellow;">■</span> PROTECCIÓN CIUDADANA

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
ALCALDÍA .....	3	3	0	0 (-)
HACIENDA .....	7	4	3	3 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				



JUVENTUD .....	1	0	1	1 (100,0%)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	9	4	5	5 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	41	27	14	10 (71,4%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS</b>				
COMERCIO .....	5	5	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	14	13	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	19	14	5	3 (60,0%)
VIVIENDA .....	4	4	0	0 (-)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	4	1	3	2 (66,7%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	10	10	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESAS .....	2	2	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y .....	134	128	5	3 (60,0%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE .....	83	80	3	3 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	80	79	1	0 (0,0%)
DEPORTES .....	7	7	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	4	3	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	5	2	3	2 (66,7%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	3	3	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	6	1	5	4 (80,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	33	32	1	1 (100,0%)



**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ESPACIO PÚBLICO .....	43	25	18	11 (61,1%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	109	103	6	5 (83,3%)

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	69	69	0	0 (-)
--------------------------------	----	----	---	-------

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

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	9	9	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL ..	5	4	1	1 (100,0%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	152	142	10	7 (70,0%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	3	3	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	2	2	0	0 (-)
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA .....	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	10	7	3	3 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>JUVENTUD</b>				
JUVENTUD .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	9	4	5	5 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	41	27	14	10 (71,4%)
Subtotal de Área:	51	31	20	16 (80,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	5	5	0	0 (-)



<b>FORMACIÓN Y OCUPACIÓN</b>				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	6	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	6	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	14	13	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	8	7	1	0 (0,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	5	1	4	3 (75,0%)
PLANEAMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS .....	5	5	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	43	37	6	4 (66,7%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	4	1	3	2 (66,7%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	10	10	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	2	2	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 LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	134	128	5	3 (60,0%)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	81	79	2	2 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	236	224	11	8 (72,7%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				



<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	5	5	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	79	79	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FALLER	1	0	1	0 (0,0%)
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	5	5	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	4	1	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	101	96	5	3 (60,0%)
<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 ....	2	2	0	0 (-)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE REC	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAL .....	5	1	4	4 (100,0%)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	32	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	46	40	6	5 (83,3%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	26	11	15	8 (53,3%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	17	14	3	3 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	109	103	6	5 (83,3%)



Subtotal de Àrea: 152 128 24 16 (66,7%)

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

AUMSA .....	1	1	0	0 (-)
EMIVASA .....	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	64	64	0	0 (-)
MARINA REAL .....	2	2	0	0 (-)

Subtotal de Àrea: 69 69 0 0 (-)

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

**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	9	9	0	0 (-)
----------------------------------	---	---	---	-------

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	5	4	1	1 (100,0%)
---	---	---	---	------------

Subtotal de Àrea: 14 13 1 1 (100,0%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	152	142	10	7 (70,0%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

Subtotal de Àrea: 152 142 10 7 (70,0%)

**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>					
INSPECCIÓN, TRIBUTOS Y RENTAS .....	0	0	1	0	0
TESORERÍA .....	0	2	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
JUVENTUD .....	1	0	0	0	0
SANIDAD Y CONSUMO .....	4	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	8	1	1	0	4
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	0	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	0	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	1	0	0	1



**ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA**

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	0	0	2	0	1
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	2	1	0	0	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	1	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	1	0	0	0

**EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES**

ORGANISMO AUTÓNOMO JUNTA CENTRAL FA	0	0	0	0	1
EDUCACIÓN .....	0	0	1	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	0	2	0	1

**GESTIÓN DE RECUROS**

OFICINA DE OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DE	0	0	0	0	1
PERSONAL .....	2	2	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	0

**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ACTIVIDADES .....	2	2	4	0	7
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	3	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	3	2	0	1

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

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	1	0	0
--	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	2	1	4	0	3
---------------------	---	---	---	---	---

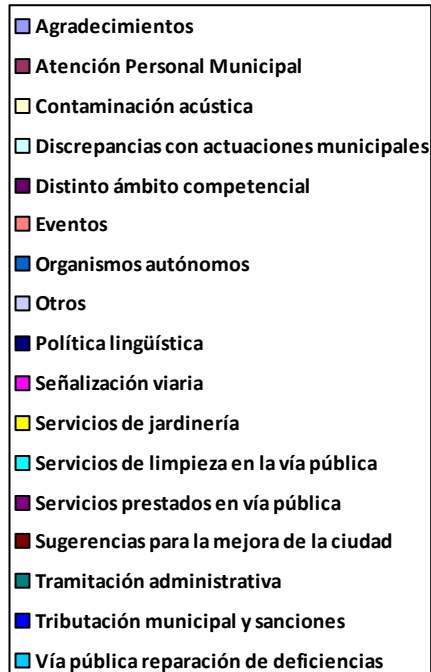
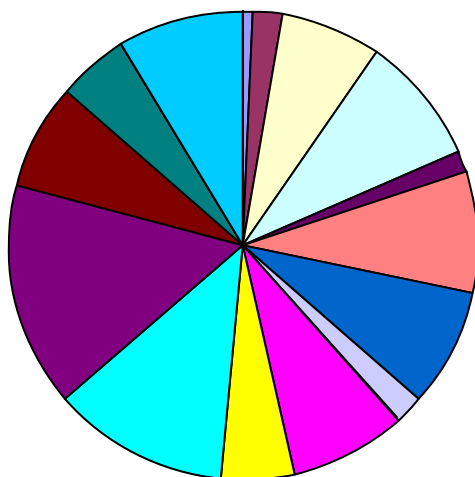
Total de Envíos	28	17	18	0	23
-----------------	----	----	----	---	----

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 .....	12	14	-14,29%
Altres .....	24	20	20,00%
Atenció Personal Municipal .....	26	26	0,00%
Contaminació acústica .....	91	70	30,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	115	84	36,90%
Distint àmbit competencial .....	17	4	325,00%
Esdeveniments .....	112	57	96,49%
Organismes autònoms .....	105	83	26,51%
Política lingüística .....	3	4	-25,00%
Senyalització viària .....	103	117	-11,97%
Servicis de jardineria .....	68	66	3,03%
Servicis de neteja en la via pública .....	159	152	4,61%
Servicis prestats en via pública .....	206	174	18,39%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	93	68	36,76%
Tramitació administrativa .....	66	47	40,43%
Tributació municipal i sancions .....	2	6	-66,67%
Via pública reparació de deficiències .....	112	104	7,69%

## Distribución temática







## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	3
Personal municipal .....	9

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	3
Atención personal de Servicios Sociales .....	9
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	4
Gestión tributaria .....	2
Información y Registro .....	4
Otras .....	4

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	18
Aviones .....	3
Botellón .....	5
Casales falleros .....	10
Entre particulares vecinales .....	4
Eventos públicos .....	3
Mesas y sillas .....	4
Molestias servicios de limpieza .....	3
Por Obras municipales .....	2
Tráfico rodado .....	39

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	1
Bibliotecas .....	2
Cumplimiento de Ordenanzas .....	14
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	63
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	14
Obras municipales .....	4
Obras no municipales .....	1
Oposiciones .....	1



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	7
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	4

**Distinto ámbito competencial**

Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	16

**Eventos**

Carreras Populares .....	3
Conciertos .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	5
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	31
Fallas .....	72

**Organismos autónomos**

AUMSA .....	1
EMIVASA .....	1
EMT-incidencias .....	63
Fundación Deportiva Municipal .....	22
Marina Real .....	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	16

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros .....	15

**Política lingüística**

Castellano .....	2
Valenciano .....	1

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros .....	12
Carril bici .....	14
Estaciones Valenbisi .....	2
Semáforos .....	14



Señalización horizontal .....	28
Señalización vertical .....	28
Zona Azul .....	5

#### Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias .....	43
Poda de árboles .....	25

#### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	23
Contenedores deficiente estado .....	1
Deficiente limpieza en la vía pública .....	48
Excrementos animales domésticos .....	12
Reciclaje de residuos .....	9
Recogida de enseres en la vía pública .....	2
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	20
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	35
Vehículos abandonados .....	9

#### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	11
Gorrillas .....	6
Indigentes .....	7
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	106
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	9
Plagas .....	63
Valenbisi .....	4

#### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	14
Ciclistas molestias .....	5
Demanda de parques y jardines .....	8
Página web .....	5
Sugerencias conciertos teatros fallas etc .....	2
Sugerencias indeterminadas .....	8



Sugerencias para la mejora de la circulación .....	23
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	26
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	1

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	18
Tardanza en resolución de expedientes .....	48

**Tributación municipal y sanciones**

Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	1

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	11
Alumbrado .....	26
Bache en calzada .....	44
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	23
Supresión de barreras arquitectónicas .....	8



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	96	63	52,38%
02. L'Eixample .....	63	85	-25,88%
03. Extramurs .....	80	68	17,65%
04. Campanar .....	42	44	-4,55%
05. La Saïdia .....	51	84	-39,29%
06. El Pla del Real .....	49	34	44,12%
07. L'Olivereta .....	40	49	-18,37%
08. Patraix .....	45	58	-22,41%
09. Jesús .....	70	59	18,64%
10. Quatre Carreres .....	83	66	25,76%
11. Poblats Marítims .....	44	44	0,00%
12. Camins al Grau .....	153	107	42,99%
13. Algirós .....	35	39	-10,26%
14. Benimaclet .....	21	23	-8,70%
15. Rascanya .....	66	53	24,53%
16. Benicalap .....	64	43	48,84%
18. Pobles de l'Oest .....	11	8	37,50%
19. Pobles del Sud .....	17	15	13,33%
En Dependències Municipals .....	97	88	10,23%
No hi consta districte .....	192	66	190,91%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	12
1.2. La Xerea .....	7
1.3. El Carme .....	7
1.4. El Pilar .....	12



1.5. El Mercat .....	11
1.6. Sant Francesc .....	47
02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	32
2.2. El Pla del Remei .....	11
2.3. Gran Via .....	20
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	16
3.2. La Roqueta .....	25
3.3. La Petxina .....	24
3.4. Arrancapins .....	15
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	10
4.3. El Calvari .....	5
4.4. Sant Pau .....	14
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	11
5.2. Morvedre .....	18
5.3. Trinitat .....	8
5.4. Tormos .....	9
5.5. Sant Antoni .....	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	16
6.2. Mestalla .....	19
6.3. Jaume Roig .....	7
6.4. Ciutat Universitària .....	7
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	23
7.2. Soternes .....	7
7.3. Tres Forques .....	4



7.4. La Font Santa .....	1
7.5. La Llum .....	5
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	21
8.2. Sant Isidre .....	7
8.3. Vara de Quart .....	8
8.4. Safranar .....	6
8.5. Favara .....	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	21
9.2. L'Hort de Senabre .....	27
9.3. La Creu Coberta .....	12
9.4. Sant Marcel·lí .....	8
9.5. Camí Real .....	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	6
10.2. En Corts .....	8
10.3. Malilla .....	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	4
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	25
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	8
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	16
11.3. La Malva-rosa .....	4
11.4. Beteró .....	10
11.5. Natzaret .....	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	19
12.2. Albors .....	8



12.3. La Creu del Grau .....	102
12.4. Camí Fondo .....	2
12.5. Penya-roja .....	22
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	9
13.3. L'Amistat .....	8
13.4. La Bega Baixa .....	10
13.5. La Carrasca .....	2
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	15
14.2. Camí de Vera .....	6
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	20
15.2. Torrefiel .....	37
15.3. Sant Llorenç .....	9
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	58
16.2. Ciutat Fallera .....	6
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	10
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	1
19.3. Pinedo .....	1
19.4. El Saler .....	5
19.5. El Palmar .....	5
19.7. La Torre .....	3
19.8. Faitanar .....	2
<b>En Dependències Municipals</b>	
En Dependències Municipals .....	97





No hi consta districte

No hi consta barri ..... 192