



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ABRIL DE 2019 AL 15 DE MAYO 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 del Síndic de Greuges
- Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de abril de 2019 a 15 de mayo de 2019**, se han recibido un total de **872 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/03/19 al 15/04/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	74	92
SUGERENCIAS	879	722
QUEJAS SINDIC	62	50
QUEJAS DEFENSOR	5	3
OTROS	7	5

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/04/2018 a 15/05/2018.

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.
- 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: **16/03/19 al 15/04/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	114	88
Sede electrónica	43	65
Telefónica	21	25
Web	849	694

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

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/04/2018 a 15/05/2018.

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 abril de 2019 y la primera de mayo 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 Medio Ambiente y Cambio Climático** ha recibido un total de 203 traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 91 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 99 traslados.

Le sigue en importancia numérica Asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **134** traslados, dentro de esta área la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 98 traslados.

Asimismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **131** traslados, dentro de esta área la Delegación de Policía Local que ha recibido 130 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 **19** peticiones de informe, y dentro de ésta área la Delegación de Espacio Público con 15 peticiones.

El **Área de Protección Ciudadana** con **12** peticiones de informe, y dentro de ésta área la Delegación de Policía con el mismo número de peticiones

El **Área de Desarrollo Humano** tiene 7 peticiones de informe, y dentro de ésta área la Delegación de Servicios Sociales con 4 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:

- **Gabinete de Normalización Lingüística.**
- **Gestión de Emisiones i Recaudación.**
- **Sanidad.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Planeamiento.**
- **Deportes.**
- **Central del Procedimiento Sancionador.**
- **Conservación de áreas naturales y Devesa Albufera.**
- **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza.**
- **Junta Central Fallera.**



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

- **Gabinete de Normalización Lingüística.**
- **Gestión de Emisiones i Recaudación.**
- **Sanidad.**
- **Deportes.**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Conservación de áreas naturales y Devesa Albufera.**
- **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza .**
- **Junta Central Fallera.**

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

- **Gabinete de Comunicaciones.**
- **Proyectos Urbanos.**
- **Jardineria .**
- **Ocupación del Dominio Público Municipal.**
- **Movilidad Sostenible.**

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

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

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

- **Servicios prestados en la vía pública (127).**
- **Servicios de limpieza en vía pública (90).**
- **Servicio de Jardinería (90).**
- **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 124 peticiones.**
- **Extramurs con 63 peticiones.**
- **L a Saidia (50) .**
- **Patraix (50).**

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:

- **El Carmen y el Mercat (Ciutat Vella) con 11 peticiones cada una de ellas.**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 25 peticiones.**
- **La Roqueta (Extramuros) con 35 peticiones.**
- **Les Tendetes (Campanar) con 14 peticiones.**
- **Trinitat (Zaidía) con 19 peticiones.**
- **Mestalla (Pla del Real) con 18 peticiones cada uno.**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 19 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 25 peticiones.**
- **San Marcelino (Jesús) con 13 peticiones.**
- **Monteolivete (Quatre Carreres) con 13 peticiones.**
- **El Grau (Poblados Marítimos) con 14 peticiones.**
- **La Cruz del Grau (Caminos al Grau) con 93 peticiones.**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 22 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 13 peticiones.**
- **Torrefiel (Rascaña) con 22 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 19 peticiones.**
- **Poble Nou (Pueblos del Norte) con 1 peticion.**
- **Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 22 peticiones.**
- **La Torre (Pueblos del Sur) con 9 peticiones.**

12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.



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



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

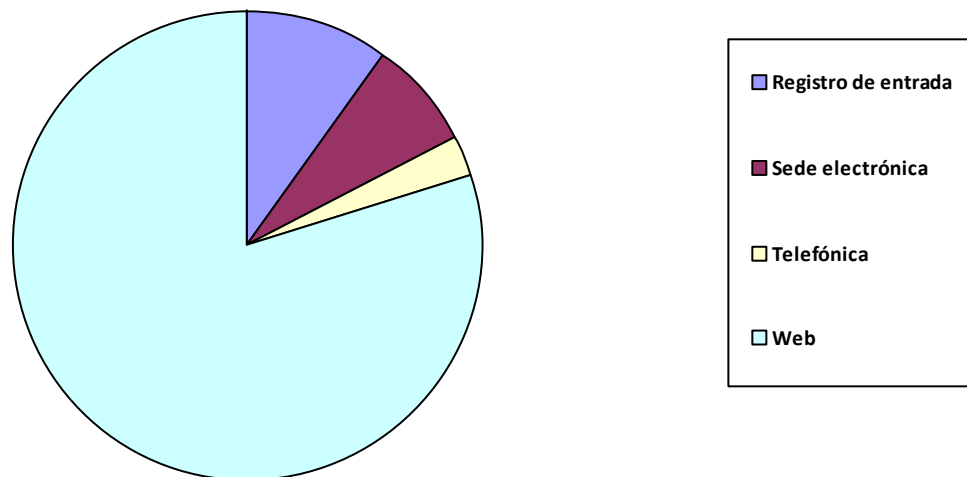
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	92	93	-1,08%
Sugerencia	722	764	-5,50%
Síndic	50	42	19,05%
Defensor	3	4	-25,00%
Otras	5	7	-28,57%
Total:	872	910	-4,18%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	88	104	-15,38%
Sede electrónica	65	52	25,00%
Telefónica	25	27	-7,41%
Web	694	727	-4,54%
Total:	872	910	-4,18%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Abril	365
Mayo	507

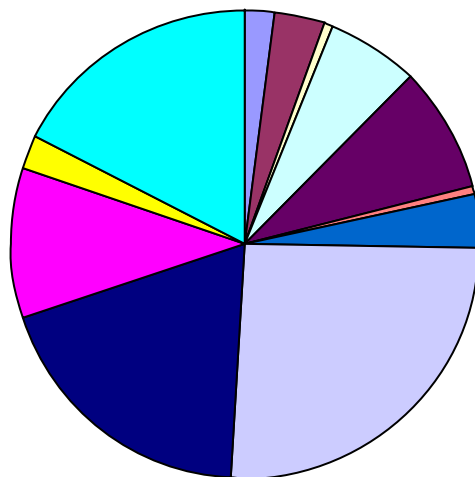
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	340	312	28	21 (75,0%)
Mayo	471	431	39	16 (41,0%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	17	14	3	2 (66,7%)
CULTURA	27	19	8	6 (75,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO	52	44	7	5 (71,4%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	69	64	5	3 (60,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	5	4	1	1 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR	30	26	4	3 (75,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	207	203	4	3 (75,0%)
MOVILIDAD	153	134	19	3 (15,8%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	84	80	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	18	18	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA	143	131	12	9 (75,0%)
Total de Envíos	811	743	67	37 (55,2%)

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
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	3	2	1	1 (100,0%)
HACIENDA	12	11	1	1 (100,0%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS	2	1	1	0 (0,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	14	9	5	4 (80,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	7	4	3	2 (66,7%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD	26	22	3	3 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	26	22	4	2 (50,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	6	6	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	45	45	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	16	11	5	3 (60,0%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	8	7	1	1 (100,0%)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	19	16	3	2 (66,7%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL	2	2	0	0 (-)
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	12	12	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	91	90	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES	99	98	1	0 (0,0%)



MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	55	40	15	3 (20,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	98	94	4	0 (0,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	84	80	4	2 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	5	5	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
BOMBEROS	1	1	0	0 (-)
POLICÍA	142	130	12	9 (75,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	2	1	1	1 (100,0%)
GABINETE SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO ...	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	4	4	0	0 (-)
TESORERÍA	4	4	0	0 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	2	1	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	17	14	3	2 (66,7%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	14	9	5	4 (80,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				



PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	5	2	3	2 (66,7%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	27	19	8	6 (75,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD				
SANIDAD	26	22	3	3 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	26	22	4	2 (50,0%)
Subtotal de Área:	52	44	7	5 (71,4%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	6	6	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	45	45	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	5	3	2	1 (50,0%)
PLANEAMIENTO	3	2	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	0	1	0 (0,0%)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	69	64	5	3 (60,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES				
DEPORTES	1	0	1	1 (100,0%)



EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	5	4	1	1 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	6	5	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
PERSONAL				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES				
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	19	16	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	30	26	4	3 (75,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	2	2	0	0 (-)
CEMENTERIOS				
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	12	12	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	2	0	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	91	90	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	99	98	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	207	203	4	3 (75,0%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	29	18	11	3 (27,3%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	26	22	4	0 (0,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	98	94	4	0 (0,0%)



Subtotal de Área: 153 134 19 3 (15,8%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

EMT-Incidencias	60	57	3	1 (33,3%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	7	7	0	0 (-)
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	1 (100,0%)
MARINA REAL	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	15	15	0	0 (-)
Subtotal de Área:	84	80	4	2 (50,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

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

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	5	5	0	0 (-)
---------------------------------------------	---	---	---	-------

TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI

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

Subtotal de Área: 18 18 0 0 (-)

PROTECCIÓN CIUDADANA

BOMBEROS

BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EM	1	1	0	0 (-)
-------------------------------------------	---	---	---	-------

POLICÍA

POLICÍA LOCAL	142	130	12	9 (75,0%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

Subtotal de Área: 143 131 12 9 (75,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LI	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
GABINETE DE COMUNICACIONES	0	0	0	1	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	3	0	1	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	0	1	0



DESARROLLO HUMANO

SANIDAD	2	0	1	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	0	0	2	0

DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	0	0	1
PLANEAMIENTO	0	1	0	0	0
PROYECTOS URBANOS	0	0	0	1	0

EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

DEPORTES	1	0	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

GOBIERNO INTERIOR

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	1	1	1	0

MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

DEVESA-ALBUFERA	2	0	0	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	1	0	0	0	0
JARDINERÍA	0	0	0	1	0

MOVILIDAD

ACTIVIDADES	1	1	1	6	2
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	0	0	0	2	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	0	0	1	3

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

EMT-Incidencias	1	0	0	0	2
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	0	0	0

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	5	3	1	3	0
---------------------	---	---	---	---	---

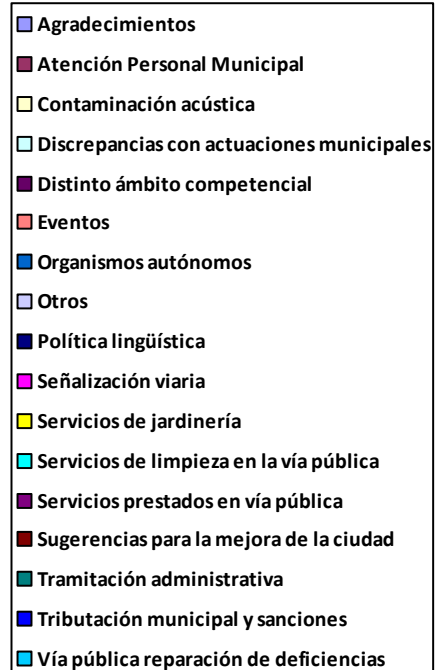
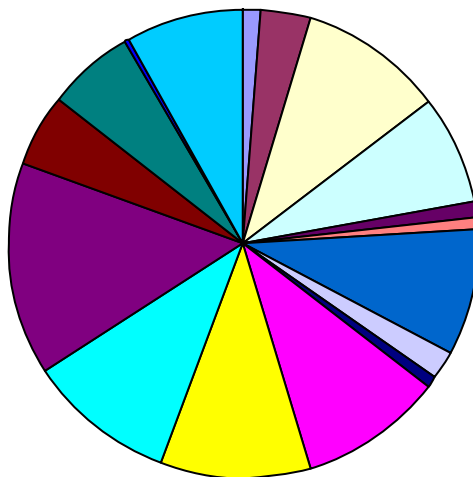
Total de Envíos	25	7	5	19	11
-----------------	----	---	---	----	----

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	13	19	-31,58%
Altres	17	29	-41,38%
Atenció Personal Municipal	27	41	-34,15%
Contaminació acústica	89	49	81,63%
Discrepàncies amb actuacions municipals	63	62	1,61%
Distint àmbit competencial	11	15	-26,67%
Esdeveniments	6	8	-25,00%
Organismes autònoms	75	41	82,93%
Política lingüística	7	0	#¡Div/0!
Senyalització viària	85	71	19,72%
Servicis de jardineria	90	92	-2,17%
Servicis de neteja en la via pública	90	135	-33,33%
Servicis prestats en via pública	127	136	-6,62%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	44	87	-49,43%
Tramitació administrativa	53	33	60,61%
Tributació municipal i sancions	3	8	-62,50%
Via pública reparació de deficiències	69	83	-16,87%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	7
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	6
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Gestión tributaria	4
Información y Registro	6
Museos	1
Otras	6
Padrón	1

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	21
Botellón	6
Casales falleros	2
Entre particulares vecinales	4
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	48

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	4
Cumplimiento de Ordenanzas	12
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	29
Disconformidad con proyectos urbanísticos	12
Empleo - demandas	1
Obras no municipales	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2



Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	1
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	2
Otra administración o institución	9
<u>Eventos</u>	
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	3
Fallas	2
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	54
Fundación Deportiva Municipal	5
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	15
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	13
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
Valenciano	5
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	13
Carril bici	10
Semáforos	13
Señalización horizontal	25
Señalización vertical	24
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	67
Poda de árboles	23
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	



Contenedores cambio de ubicación	4
Contenedores deficiente estado	2
Deficiente limpieza en la vía pública	39
Excrementos animales domésticos	5
Reciclaje de residuos	11
Recogida de enseres en la vía pública	3
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	8
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	16
Vehículos abandonados	2

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	9
Gorrillas	5
Indigentes	6
Mayor actuación por parte de Policía Local	84
Medidas contra excrementos animales domésticos	7
Plagas	16

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	10
Ciclistas molestias	1
Demanda de parques y jardines	6
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	3
Sugerencias indeterminadas	4
Sugerencias para la mejora de la circulación	6
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	11
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	34
Tardanza en resolución de expedientes	19

Tributación municipal y sanciones



Tributos IBI	3
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	12
Alumbrado	15
Bache en calzada	33
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	3
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	5



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	37	39	-5,13%
02. L'Eixample	45	53	-15,09%
03. Extramurs	63	56	12,50%
04. Campanar	38	38	0,00%
05. La Saïdia	52	42	23,81%
06. El Pla del Real	33	37	-10,81%
07. L'Olivereta	34	27	25,93%
08. Patraix	50	54	-7,41%
09. Jesús	36	35	2,86%
10. Quatre Carreres	40	76	-47,37%
11. Poblats Marítims	38	72	-47,22%
12. Camins al Grau	124	51	143,14%
13. Algirós	33	26	26,92%
14. Benimaclet	13	13	0,00%
15. Rascanya	31	67	-53,73%
16. Benicalap	22	24	-8,33%
17. Pobles del Nord	1	2	-50,00%
18. Pobles de l'Oest	24	16	50,00%
19. Pobles del Sud	17	7	142,86%
En Dependències Municipals	90	77	16,88%
No hi consta districte	51	98	-47,96%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	1
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	11



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	11
1.6. Sant Francesc	5
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	25
2.2. El Pla del Remei	16
2.3. Gran Via	4
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	18
3.2. La Roqueta	22
3.3. La Petxina	4
3.4. Arrancapins	19
04. Campanar	
4.1. Campanar	9
4.2. Les Tendetes	14
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	19
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	6
6.2. Mestalla	18
6.4. Ciutat Universitària	9
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	5
7.3. Tres Forques	5



7.5. La Llum	5
08. Patraix	
8.1. Patraix	25
8.2. Sant Isidre	12
8.3. Vara de Quart	2
8.4. Safranar	11
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	5
9.2. L'Hort de Senabre	8
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	13
10.2. En Corts	6
10.3. Malilla	10
10.4. Fonteta de Sant Lluís	1
10.5. Na Rovella	5
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	9
11.3. La Malva-rosa	2
11.4. Beteró	5
11.5. Natzaret	8
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	13
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	93
12.4. Camí Fondo	6



12.5. Penya-roja	9
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	22
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	13
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	22
15.3. Sant Llorenç	3
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	19
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	22
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	1
19.6. El Perellonet	2
19.7. La Torre	9
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	90
No hi consta districte	



No hi consta barri 51



Peticions per mesos

Gener	1.041
Febrer	1.078
Març	1.079
Abril	892