



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE OCTUBRE DE 2018 AL 15 DE NOVIEMBRE 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:

- 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 octubre de 2018 a 15 de noviembre de 2018**, se han recibido un total de **1.031 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/09/18 al 15/10/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	126	108
SUGERENCIAS	1.134	865
QUEJAS SINDIC	48	45
QUEJAS DEFENSOR	3	9
OTROS	5	4

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/10/2017 a 15/11/2017.

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:

- 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: **16/09/18 al 15/10/18.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	140	114
Sede electrónica	46	56
Telefónica	55	28
Web	1.075	833

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

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/10/2017 a 15/11/2017.

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 octubre de 2018 y la primera de noviembre 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 **266** traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 152 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 84 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **186** traslados, dentro de esta la Delegación de Policía Local ha recibido 185 traslados

Asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **148** traslados, dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 106 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):

Las **Áreas de Protección Ciudadana y Movilidad** con **12** solicitudes de informe cada una, y dentro de éstas áreas destaca la Delegación de Policía Local con 12 peticiones de informe y la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 7 peticiones de informe, respectivamente.

Le sigue en importancia el **Área de Desarrollo Urbano y Vivienda** con **8** solicitudes de informe y dentro de esta área, la Delegación de Planificación Urbana con el mismo número de solicitudes.

Las **Áreas de Alcaldía** y la de **Cultura** tienen 6 peticiones de informe cada una, y dentro de éstas, la Delegación de Hacienda con 3 peticiones, y la Delegación de Patrimonio Cultural y Recursos Culturales con 5 solicitudes de informe respectivamente.

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:

- **Asesoría Jurídica Municipal**
- **Inspección de Tributos y Rentas**
- **Intervención General**
- **Cultura Festiva**
- **Recursos Culturales**
- **Planeamiento**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Contratación**
- **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza**



- Descentralización y Participación Ciudadana

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

- Asesoría Jurídica Municipal
- Inspección de Tributos y Rentas
- Intervención General
- Cultura Festiva
- Recursos Culturales
- Planeamiento
- Central del Procedimiento Sancionador
- Contratación
- Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza

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

- Gabinete Municipal de Normalización Lingüística
- Patrimonio Histórico y Artístico
- Cooperación al Desarrollo y Migración
- Licencias Urbanísticas y Obras de Edificación
- Deportes
- Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica, Playas
- EMT
- Fundación Deportiva Municipal
- Junta Central Fallera
- OAM Parques y Jardines

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 (156)**



- **Vía pública reparación de deficiencias (136)**
- **Servicios prestados en la vía pública (134)**

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:

- **La Olivereta con 92 peticiones**
- **Quatre Carreres con 88 peticiones**
- **Ciutat Vella con 67 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 18 peticiones**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 27 peticiones**
- **Arrancapins (Extramuros) con 29 peticiones**
- **Sant Pau (Campanar) con 12 peticiones**
- **Trinidad (Zaidía) con 31 peticiones**
- **L'Exposició i Mestalla (Pla del Real) con 12 peticiones cada una**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 64 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 19 peticiones**
- **L'Hort de Senabre (Jesús) con 13 peticiones**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 27 peticiones**
- **El Cabañal - Cañamelar (Poblados Marítimos) con 16 peticiones**
- **Peñarrocha (Caminos al Grau) con 30 peticiones**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 18 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 15 peticiones**
- **Torreïel (Rascaña) con 25 peticiones**



- Benicalap (Benicalap) con 22 peticiones
- Massarrojos (Pueblos del Norte) con 3 peticiones
- Benimamet (Pueblos del Oeste) con 6 peticiones
- Pinedo (Pueblos del Sur) con 5 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

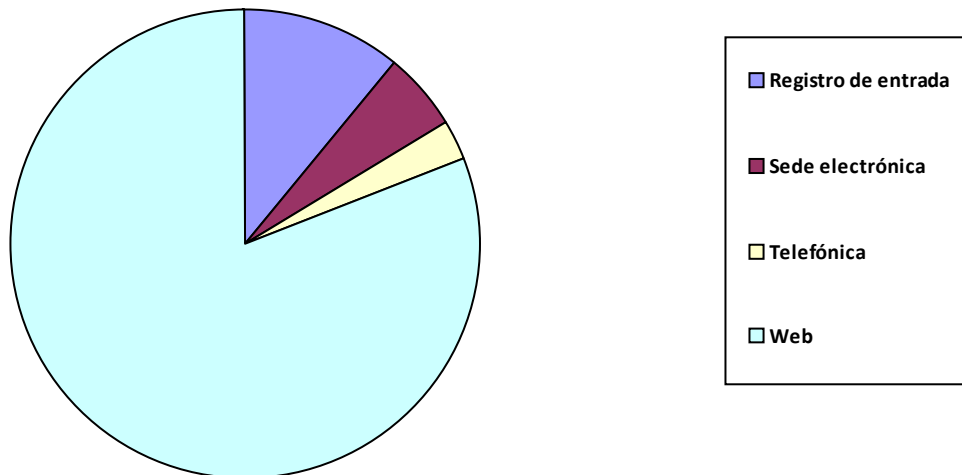
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	108	67	61,19%
Sugerencia	865	669	29,30%
Síndic	45	54	-16,67%
Defensor	9	5	80,00%
Otras	4	3	33,33%
Total:	1.031	798	29,20%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	114	93	22,58%
Sede electrónica	56	52	7,69%
Telefónica	28	32	-12,50%
Web	833	621	34,14%
Total:	1.031	798	29,20%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Octubre	577
Noviembre	454

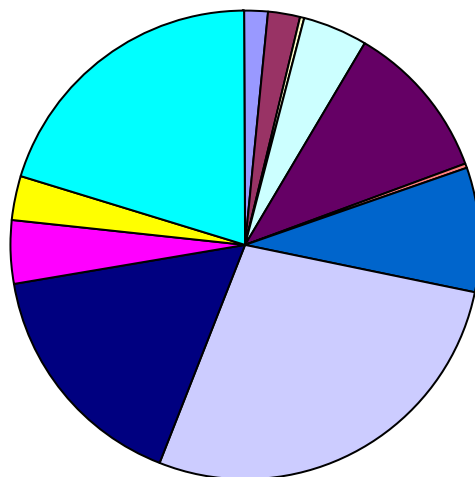
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre	563	531	32	18 (56,3%)
Noviembre	415	383	32	10 (31,3%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	16	10	6	4 (66,7%)
CULTURA	23	17	6	3 (50,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO	41	38	3	1 (33,3%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	107	99	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	4	3	1	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR	83	80	3	3 (100,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	268	266	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD	160	148	12	5 (41,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	44	38	6	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	31	26	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	198	186	12	4 (33,3%)
Total de Envíos	978	914	64	28 (43,8%)

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	5	3	2	1 (50,0%)
HACIENDA	10	7	3	2 (66,7%)



INTERVENCIÓN GENERAL MUNICIPAL	1	0	1	1 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	10	5	5	2 (40,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRANTES ..	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAS MAYORES	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y SALUD	18	18	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	21	19	2	1 (50,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	73	73	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	25	17	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	1	0	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	10	8	2	2 (100,0%)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	69	68	1	1 (100,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL	2	1	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS	3	3	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	26	26	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	153	152	1	1 (100,0%)



PARQUES Y JARDINES	84	84	0	0 (-)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	47	42	5	3 (60,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	113	106	7	2 (28,6%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	44	38	6	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	16	13	3	2 (66,7%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	13	11	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	2	2	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
BOMBEROS	1	1	0	0 (-)
POLICÍA	197	185	12	4 (33,3%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	2	1	1	1 (100,0%)
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	2	2	0	0 (-)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍS	1	0	1	0 (0,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	6	4	2	1 (50,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
INTERVENCIÓN GENERAL MUNICIPAL				
INTERVENCIÓN GENERAL	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	16	10	6	4 (66,7%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	8	8	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				



CULTURA FESTIVA	5	4	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	6	2	4	1 (25,0%)
RECURSOS CULTURALES	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	23	17	6	3 (50,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRANTES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	1	0	1	0 (0,0%)
PERSONAS MAYORES				
PERSONAS MAYORES	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y SALUD				
SANIDAD	18	18	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	21	19	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	41	38	3	1 (33,3%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	8	8	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	73	73	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	7	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	13	7	6	1 (16,7%)
PLANEAMIENTO	4	2	2	2 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	107	99	8	3 (37,5%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES				



DEPORTES	1	0	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	4	3	1	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	3	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	8	6	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	2	0	0 (-)
PERSONAL				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES				
CONTRATACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	68	68	0	0 (-)
Subtotal de Área:	83	80	3	3 (100,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	2	1	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS				
CEMENTERIOS	3	3	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	26	26	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	153	152	1	1 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	84	84	0	0 (-)
Subtotal de Área:	268	266	2	1 (50,0%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	31	29	2	1 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	16	13	3	2 (66,7%)



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

MOVILIDAD SOSTENIBLE	113	106	7	2 (28,6%)
Subtotal de Área:	160	148	12	5 (41,7%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

EMT-Incidencias	18	16	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	5	4	1	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	1	0 (0,0%)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	15	13	2	0 (0,0%)
UNIVERSIDAD POPULAR	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	44	38	6	0 (0,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	16	13	3	2 (66,7%)
----------------------------------	----	----	---	-----------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	13	11	2	2 (100,0%)
---	----	----	---	------------

TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	2	0	0 (-)
--	---	---	---	-------

Subtotal de Área:	31	26	5	4 (80,0%)
-------------------	----	----	---	-----------

PROTECCIÓN CIUDADANA

BOMBEROS

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

POLICÍA

POLICÍA LOCAL	197	185	12	4 (33,3%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

Subtotal de Área:	198	186	12	4 (33,3%)
-------------------	-----	-----	----	-----------

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	1	0	0	0	0
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LI	0	0	0	1	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	1	0	0	1



INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	0	0	0
INTERVENCIÓN GENERAL	1	0	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	1	0	2	1
RECURSOS CULTURALES	1	0	0	0	0
DESARROLLO HUMANO					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	0	0	0	1	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	0	0	1	0
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	1	3	2
PLANEAMIENTO	2	0	0	0	0
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
DEPORTES	0	0	0	1	0
GOBIERNO INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
CONTRATACIÓN	1	0	0	0	0
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	0	0	0	1	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	1	0	0	0	0
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	1	0	0	0	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	2	0	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	1	0	2	3
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
EMT-Incidencias	0	0	0	1	1
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
JUNTA CENTRAL FALLERA	0	0	0	1	0
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PAR	0	0	0	1	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	2	0	0	1	0



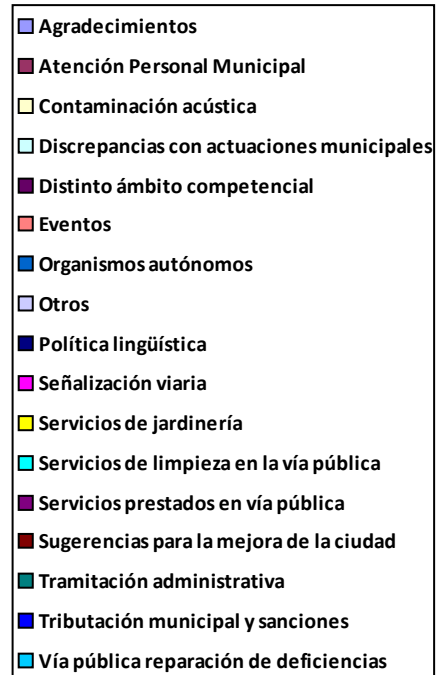
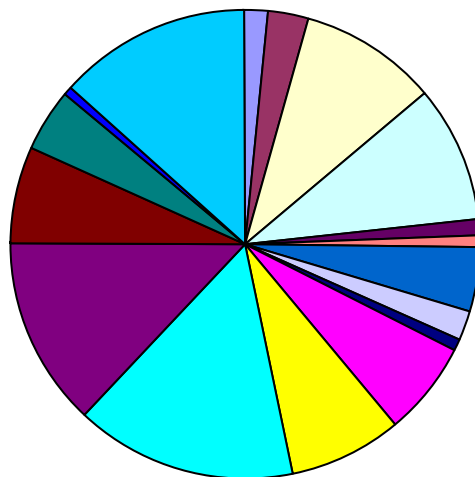
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	2	1	1	5	3
Total de Envíos	21	5	2	22	14

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	17	5,88%
Altres	18	24	-25,00%
Atenció Personal Municipal	27	21	28,57%
Contaminació acústica	97	48	102,08%
Discrepàncies amb actuacions municipals	97	72	34,72%
Distint àmbit competencial	13	7	85,71%
Esdeveniments	7	7	0,00%
Organismes autònoms	48	44	9,09%
Política lingüística	8	8	0,00%
Senyalització viària	67	77	-12,99%
Servicis de jardineria	81	91	-10,99%
Servicis de neteja en la via pública	156	109	43,12%
Servicis prestats en via pública	134	57	135,09%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	69	65	6,15%
Tramitació administrativa	45	42	7,14%
Tributació municipal i sancions	8	12	-33,33%
Via pública reparació de deficiències	136	97	40,21%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	16
Personal municipal	2

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	2
Atención personal de Servicios Sociales	7
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	2
Gestión tributaria	1
Información y Registro	8
Museos	1
Otras	3
Padrón	3

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	67
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	11
Casales falleros	4
Entre particulares vecinales	7
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	1
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	1

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	15
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	47
Disconformidad con proyectos urbanísticos	10
Horarios atención al público	1
Museos incidencias	2



Obras municipales	9
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Servicios Sociales	3
Subvenciones o ayudas	2

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	2
Otra administración o institución	11

Eventos

Carreras Populares	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3
Fallas	3

Organismos autónomos

EMT-incidencias	26
Fundación Deportiva Municipal	4
Junta Central Fallera	1
Marina Real	2
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	13
Universidad Popular	2

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c)	6
Otros	12

Política lingüística

Castellano	3
Valenciano	5

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	16
Carril bici	5
Semáforos	8
Señalización horizontal	18
Señalización vertical	18
Zona Azul	2



Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	50
Poda de árboles	31

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	15
Contenedores deficiente estado	5
Deficiente limpieza en la vía pública	54
Excrementos animales domésticos	12
Reciclaje de residuos	13
Recogida de enseres en la vía pública	12
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	16
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	21
Vehículos abandonados	8

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	10
Gorrillas	3
Indigentes	5
Mayor actuación por parte de Policía Local	89
Medidas contra excrementos animales domésticos	10
Plagas	16
Playas incidencias	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	8
Ciclistas molestias	7
Demanda de parques y jardines	3
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	3
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	17
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	21



Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	33
Tardanza en resolución de expedientes	12

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Multas	4
Tributos IAE	1
Tributos IBI	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	14
Alumbrado	53
Bache en calzada	52
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	7
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	9



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	67	71	-5,63%
02. L'Eixample	39	50	-22,00%
03. Extramurs	64	40	60,00%
04. Campanar	33	38	-13,16%
05. La Saïdia	51	33	54,55%
06. El Pla del Real	32	26	23,08%
07. L'Olivereta	92	35	162,86%
08. Patraix	46	33	39,39%
09. Jesús	40	18	122,22%
10. Quatre Carreres	88	76	15,79%
11. Poblats Marítims	48	39	23,08%
12. Camins al Grau	66	37	78,38%
13. Algirós	36	30	20,00%
14. Benimaclet	20	15	33,33%
15. Rascanya	49	26	88,46%
16. Benicalap	22	24	-8,33%
17. Pobles del Nord	7	1	600,00%
18. Pobles de l'Oest	6	16	-62,50%
19. Pobles del Sud	11	12	-8,33%
En Dependències Municipals	87	47	85,11%
No hi consta districte	127	130	-2,31%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	12
1.2. La Xerea	5
1.3. El Carme	13



1.4. El Pilar	14
1.5. El Mercat	5
1.6. Sant Francesc	18
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	27
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	9
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	5
3.3. La Petxina	19
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	11
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	5
4.4. Sant Pau	12
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	5
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	31
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	12
6.3. Jaume Roig	8
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	64
7.2. Soternes	11
7.3. Tres Forques	7



7.4. La Font Santa	7
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	19
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	14
8.4. Safranar	7
8.5. Favara	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	8
9.2. L'Hort de Senabre	13
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	11
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	10
10.2. En Corts	22
10.3. Malilla	27
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	20
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	3
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	14
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	16
11.3. La Malva-rosa	13
11.4. Beteró	4
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	10
12.2. Albors	10



12.3. La Creu del Grau	11
12.4. Camí Fondo	5
12.5. Penya-roja	30
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	18
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	5
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	5
15. Rascanya	
15.1. Orriols	14
15.2. Torrefiel	25
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	22
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa	2
17.6. Massarrojos	3
17.7. Borbotó	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	5
19.6. El Perellonet	1
19.8. Faitanar	3



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 87

No hi consta districte

No hi consta barri 127



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	880
Abril	675
Maig	1.044
Juny	1.096
Juliol	913
Agost	771
Setembre	1.393
Octubre	1.113