



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

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE OCTUBRE AL 15 DE NOVIEMBRE DE 2017



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

## 1º CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

### 1. TABLA DE PETICIONES SEGÚN TIPO.

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

- a) Queja o Reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o incorrecto funcionamiento de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección de la misma.
- b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- c) Reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo.
- d) Reclamaciones dirigidas al del Síndic de Greuges
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

#### OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de octubre a 15 de noviembre de 2017**, se han recibido un total de **797 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/09/17-15/10/17**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	65	67
SUGERENCIAS	603	669
QUEJAS SINDIC	52	54
QUEJAS DEFENSOR	3	5
OTROS	2	2

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/10/2016 a 15/11/2016.

La tabla recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio anterior, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

### 2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

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

- c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/09/17-15/10/17..**

<b>Tipo</b>	<b>Periodo anterior</b>	<b>Periodo del informe</b>
<b>Registro entrada</b>	<b>82</b>	<b>92</b>
<b>Sede electrónica</b>	<b>46</b>	<b>52</b>
<b>Telefónica</b>	<b>36</b>	<b>32</b>
<b>Web</b>	<b>561</b>	<b>621</b>

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: 16/10/2016 a 15/11/2016

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 septiembre y la primera de octubre 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.**

**Área y Delegaciones con mayor número de traslados:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuación sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas)

El Área de Medio Ambiente y Cambio Climático ha recibido un total de 264 traslados, y dentro del área la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 150 y la Delegación de Parques y Jardines 95. Le sigue en importancia numérica el Área de Movilidad Sostenible con 170 traslados , dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 137 traslados y el Área de Protección Ciudadana con 115 .

**Área 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 con 31 solicitudes de informe y dentro de dicha área la delegación de Espacio Público con 18, , el Área de Medio Ambiente y Cambio Climático con 14 solicitudes de informe dentro de la que destaca la delegación de Parques y Jardines con 10 solicitudes de informe, el área de Gobierno Interior con 14 solicitudes dentro de la que destaca la delegación de Servicios Centrales Técnicos con 8.

## **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:

**Coordinación Jurídica y Procesos electorales, Gabinete Secretaría General y Del Pleno, Gestión Tributaria Especifica- Catastral , Tributos Impuestos y actividades económicas, Acción Cultural, Cultura Festiva, Cooperación al Desarrollo y Inmigración, Patrimonio, Vivienda, Tecnologías de la Información y Comunicación , Oficina de Responsabilidad Patrimonial, Personal, Junta Central Fallera, Descentralización y Participación Ciudadana.**

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

**Sanidad, Licencias Urbanísticas - Obras de Edificación, Deportes,**

## **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 la vía pública, seguido de vía pública reparación de deficiencias y servicios de jardinería.**

#### **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.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo

**Quatre Carreres con 76, Ciutat Vella con 71 y L'Eixample con 49**

#### **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.

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo :

El Carmen con 15 (Ciutat Vella), Ruzafa con 32 (Eixample), Arrancapins con 17 (Extramurs), Sant Pau con 19 (Campanar), Morvedre con 16 (Sàidia), Mestalla con 11 (Pla del Real), Nou Moles con 16, (La Olivereta), Patraix con 15 (Patraix), La Raiosa con 8 (Jesús), Ciudad de las Artes i las Ciencias con 20 (Quatre Carreres), El Cabanyal-el Canyamellar con 15 (Poblados Marítimos), Ayora con 16 (Camins al Grau), Ciudad Jardín con 10 (Algirós), Benimaclet con 14 (Benimaclet), Torrefiel con 13 (Rascanya), Benicalap con 23 (Benicalap), Beniferri con 9 (Pueblos del Oeste), La Torre i El Perellonet con 4 ( Pueblos del Sur).

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



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

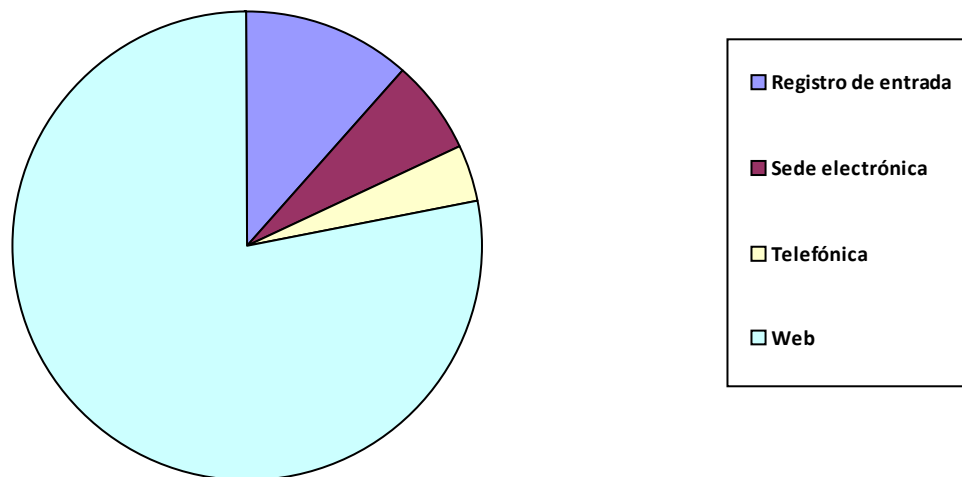
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	67	48	39,58%
Sugerencia	669	823	-18,71%
Síndic	54	22	145,45%
Defensor	5	4	25,00%
Otras	2	4	-50,00%
<b>Total:</b>	<b>797</b>	<b>901</b>	<b>-11,54%</b>

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	92	73	26,03%
Sede electrónica	52	12	333,33%
Telefónica	32	22	45,45%
Web	621	794	-21,79%
<b>Total:</b>	<b>797</b>	<b>901</b>	<b>-11,54%</b>

## Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Octubre .....	427
Noviembre .....	370

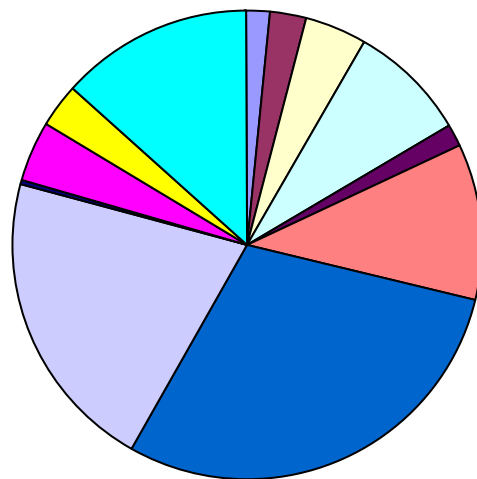
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Octubre .....	541	476	64	46 (71,9%)
Noviembre .....	412	370	42	24 (57,1%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	15	9	6	5 (83,3%)
CULTURA .....	26	21	5	4 (80,0%)
DESARROLLO HUMANO .....	38	33	5	2 (40,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	81	69	12	5 (41,7%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	11	10	1	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR .....	104	90	14	11 (78,6%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	278	264	14	9 (64,3%)
MOVILIDAD .....	202	170	31	18 (58,1%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	40	37	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	31	28	3	2 (66,7%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	126	115	11	10 (90,9%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>953</b>	<b>846</b>	<b>106</b>	<b>70 (66,0%)</b>

## Distribución por Áreas



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

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	3	1	2	2 (100,0%)
HACIENDA .....	12	8	4	3 (75,0%)





**CULTURA**

ACCIÓN CULTURAL .....	12	11	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA .....	6	4	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	8	6	2	1 (50,0%)

**DESARROLLO HUMANO**

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRANTES ..	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y SALUD .....	27	23	4	1 (25,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	10	10	0	0 (-)

**DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	50	50	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	23	14	9	2 (22,2%)
VIVIENDA .....	2	0	2	2 (100,0%)

**EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES**

DEPORTES .....	4	3	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN .....	6	6	0	0 (-)
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)

**GOBIERNO INTERIOR**

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	7	5	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	5	2	3	3 (100,0%)
PERSONAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES .....	89	81	8	5 (62,5%)

**MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO**

CALIDAD AMBIENTAL .....	4	3	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS .....	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	12	12	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	153	150	3	2 (66,7%)
PARQUES Y JARDINES .....	105	95	10	7 (70,0%)

**MOVILIDAD**

ESPACIO PÚBLICO .....	52	33	18	12 (66,7%)
-----------------------	----	----	----	------------



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	150	137	13	6 (46,2%)
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>				
OFICINAS DIVERSAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	40	37	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS .....	1	0	1	0 (0,0%)
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	17	15	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA .....	126	115	11	10 (90,9%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍS	1	1	0	0 (-)
GABINETE SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO ...	1	0	1	1 (100,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	6	4	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
TESORERÍA .....	1	1	0	0 (-)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMIC	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	15	9	6	5 (83,3%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	12	11	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	6	4	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				



PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	5	3	2	1 (50,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	26	21	5	4 (80,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
<b>COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRANTES</b>				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SANIDAD Y SALUD</b>				
SANIDAD .....	27	23	4	1 (25,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	10	10	0	0 (-)
Subtotal de Área:	38	33	5	2 (40,0%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	5	5	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	50	50	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	2	2	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	15	6	9	2 (22,2%)
PLANEAMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	81	69	12	5 (41,7%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	4	3	1	0 (0,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	6	6	0	0 (-)
<b>JUVENTUD</b>				
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	11	10	1	0 (0,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA					
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	7	5	2	2 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO					
	CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	1	1	0	0 (-)
	OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	4	1	3	3 (100,0%)
PERSONAL					
	PERSONAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES					
	SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	89	81	8	5 (62,5%)
	Subtotal de Àrea:	104	90	14	11 (78,6%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD AMBIENTAL					
	CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	4	3	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS					
	CEMENTERIOS .....	4	4	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA					
	CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	12	12	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS					
	GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	153	150	3	2 (66,7%)
PARQUES Y JARDINES					
	JARDINERÍA .....	105	95	10	7 (70,0%)
	Subtotal de Àrea:	278	264	14	9 (64,3%)
<b>MOVILIDAD</b>					
ESPACIO PÚBLICO					
	ACTIVIDADES .....	29	18	10	5 (50,0%)
	OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	23	15	8	7 (87,5%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO					
	MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	150	137	13	6 (46,2%)
	Subtotal de Àrea:	202	170	31	18 (58,1%)
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>					
OFICINAS DIVERSAS					
	OFICINAS VARIAS .....	1	0	1	1 (100,0%)



	Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>					
EMT-Incidencias .....	13	13	0	0 (-)	
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	12	12	0	0 (-)	
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	3	0	3	3 (100,0%)	
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	12	12	0	0 (-)	
	Subtotal de Área:	40	37	3	3 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>					
<b>IGUALDAD Y POLÍTICAS INCLUSIVAS</b>					
.....	1	0	1	0 (0,0%)	
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	12	12	0	0 (-)	
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	17	15	2	2 (100,0%)	
<b>TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI</b>					
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)	
	Subtotal de Área:	31	28	3	2 (66,7%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
<b>POLICÍA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	126	115	11	10 (90,9%)	
	Subtotal de Área:	126	115	11	10 (90,9%)

### 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>					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	0	1	0	0
GABINETE SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLEN	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	0	0	0	0	1
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....	1	0	0	0	0



CULTURA FESTIVA .....	2	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	1	0	1	0
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓ	1	0	0	0	0
SANIDAD .....	1	0	0	2	1
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	0	2	5
VIVIENDA .....	1	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
DEPORTES .....	0	0	0	1	0
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	1	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	2	1	2	2	1
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	0	0	0	0	1
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	1	0	1	1	0
JARDINERÍA .....	2	1	4	0	3
<b>MOVILIDAD</b>					
ACTIVIDADES .....	4	1	0	1	4
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	3	4	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	2	3	1	3	4
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>					
OFICINAS VARIAS .....	1	0	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	1	1	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC</b>					
.....	0	0	0	1	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	1	0	0	0



PROTECCIÓN CIUDADANA

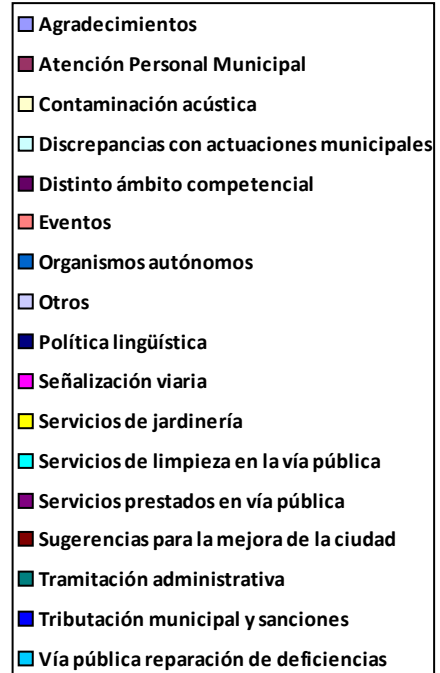
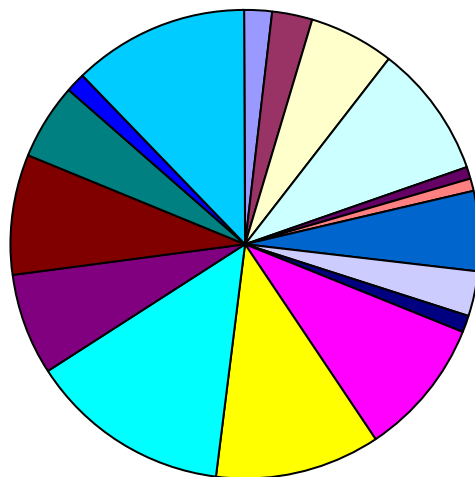
POLICÍA LOCAL .....	3	5	2	0	1
Total de Envíos	37	21	12	15	21

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
Agradecimientos .....	16	20	-20,00%
Atención Personal Municipal .....	21	29	-27,59%
Contaminación acústica .....	48	39	23,08%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	72	67	7,46%
Distinto ámbito competencial .....	7	12	-41,67%
Eventos .....	7	7	0,00%
Organismos autónomos .....	44	44	0,00%
Otros .....	24	38	-36,84%
Política lingüística .....	8	4	100,00%
Señalización viaria .....	77	89	-13,48%
Servicios de jardinería .....	91	81	12,35%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	109	124	-12,10%
Servicios prestados en vía pública .....	57	152	-62,50%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	65	68	-4,41%
Tramitación administrativa .....	42	24	75,00%
Tributación municipal y sanciones .....	12	9	33,33%
Vía pública reparación de deficiencias .....	97	94	3,19%

## Distribución temática







## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	14
Personal municipal .....	2

### Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales .....	3
Centros deportivos .....	1
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	4
Información y Registro .....	5
Otras .....	7

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	23
Aire Acondicionado particulares .....	2
Aviones .....	1
Botellón .....	7
Entre particulares vecinales .....	3
Eventos públicos .....	2
Mesas y sillas .....	1
Molestias servicios de limpieza .....	2
Tráfico rodado .....	7

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	6
Cheque Escolar .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	8
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	43
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	5
Museos incidencias .....	2
Obras municipales .....	1
Obras no municipales .....	2
Oposiciones .....	2



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Subvenciones o ayudas .....	1
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Civil o penal .....	2
Otra administración o institución .....	5
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	4
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
Conservatorio Municipal de Música José Iturbi .....	1
EMT-incidencias .....	21
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos) .....	2
Fundación Deportiva Municipal .....	8
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	12
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros .....	20
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	3
Valenciano .....	5
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	13
Carril bici .....	7
Semáforos .....	16
Señalización horizontal .....	26
Señalización vertical .....	13
Zona Azul .....	2
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	52
Poda de árboles .....	39



### Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación .....	22
Contenedores deficiente estado .....	5
Deficiente limpieza en la vía pública .....	40
Excrementos animales domésticos .....	3
Reciclaje de residuos .....	9
Recogida de enseres en la vía pública .....	1
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	11
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	12
Vehículos abandonados .....	6

### Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas .....	5
Gorrillas .....	3
Indigentes .....	2
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	34
Plagas .....	10
Playas incidencias .....	2
Valenbisi .....	1

### Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda .....	5
Ciclistas molestias .....	2
Demanda de parques y jardines .....	7
Desperfectos en patrimonio histórico .....	2
Página web .....	5
Sugerencias indeterminadas .....	4
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	21
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	15
Sugerencias sobre denominación de calles .....	2
WC públicos .....	2

### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	29
---------------------------------------	----



Tardanza en resolución de expedientes ..... 13

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones urbanísticas ..... 1

Multas ..... 1

Tributos IAE ..... 3

Tributos IBI ..... 2

Tributos IVTM ..... 5

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado ..... 9

Alumbrado ..... 58

Bache en calzada ..... 20

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano ..... 8

Fuentes ornamentales ..... 1

Supresión de barreras arquitectónicas ..... 1



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	71	68	4,41%
02. L'Eixample .....	49	41	19,51%
03. Extramurs .....	40	41	-2,44%
04. Campanar .....	38	38	0,00%
05. La Saïdia .....	33	34	-2,94%
06. El Pla del Real .....	26	49	-46,94%
07. L'Olivereta .....	35	31	12,90%
08. Patraix .....	33	45	-26,67%
09. Jesús .....	18	52	-65,38%
10. Quatre Carreres .....	76	66	15,15%
11. Poblats Marítims .....	39	53	-26,42%
12. Camins al Grau .....	37	79	-53,16%
13. Algirós .....	30	51	-41,18%
14. Benimaclet .....	15	18	-16,67%
15. Rascanya .....	26	43	-39,53%
16. Benicalap .....	24	16	50,00%
17. Pobles del Nord .....	1	1	0,00%
18. Pobles de l'Oest .....	16	16	0,00%
19. Pobles del Sud .....	12	14	-14,29%
20. Fora de València .....	1	1	0,00%
En Dependències Municipals .....	45	49	-8,16%
No hi consta districte .....	132	95	38,95%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	9
1.2. La Xerea .....	9



1.3. El Carme .....	15
1.4. El Pilar .....	10
1.5. El Mercat .....	14
1.6. Sant Francesc .....	14
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	32
2.2. El Pla del Remei .....	13
2.3. Gran Via .....	4
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	11
3.2. La Roqueta .....	3
3.3. La Petxina .....	9
3.4. Arrancapins .....	17
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	13
4.2. Les Tendetes .....	3
4.3. El Calvari .....	3
4.4. Sant Pau .....	19
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	3
5.2. Morvedre .....	16
5.3. Trinitat .....	9
5.4. Tormos .....	2
5.5. Sant Antoni .....	3
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	3
6.2. Mestalla .....	11
6.3. Jaume Roig .....	6
6.4. Ciutat Universitària .....	6
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	16



7.2. Soternes .....	6
7.3. Tres Forques .....	9
7.5. La Llum .....	4
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	15
8.2. Sant Isidre .....	2
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	10
8.5. Favara .....	1
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	8
9.2. L'Hort de Senabre .....	5
9.4. Sant Marcel·lí .....	2
9.5. Camí Real .....	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	17
10.2. En Corts .....	12
10.3. Malilla .....	16
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	2
10.6. La Punta .....	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	20
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	5
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	15
11.3. La Malva-rosa .....	6
11.4. Beteró .....	11
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	16
12.2. Albors .....	7



12.3. La Creu del Grau .....	8
12.4. Camí Fondo .....	1
12.5. Penya-roja .....	5
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	2
13.2. Ciutat Jardí .....	10
13.3. L'Amistat .....	3
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	9
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	14
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	6
15.2. Torrefiel .....	13
15.3. Sant Llorenç .....	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	23
16.2. Ciutat Fallera .....	1
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
18.2. Beniferri .....	9
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	3
19.6. El Perellonet .....	4
19.7. La Torre .....	4
20. Fora de València	





No hi consta barri .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	45
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	132



## Peticions per mesos

Gener .....	764
Febrer .....	846
Març .....	1.047
Abril .....	625
Maig .....	994
Juny .....	1.085
Juliol .....	852
Agost .....	734
Setembre .....	868
Octubre .....	771