



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE FEBRERO DE 2019 AL 15 DE MARZO 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:

- 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 febrero de 2019 a 15 de marzo de 2019**, se han recibido un total de **1.092 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/01/19 al 15/02/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	116	109
SUGERENCIAS	917	925
QUEJAS SINDIC	66	49
QUEJAS DEFENSOR	5	7
OTROS	5	2

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/02/2018 a 15/03/2018.

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:

- 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: **16/01/19 al 15/02/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	116	98
Sede electrónica	86	84
Telefónica	48	17
Web	859	893

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: 16/02/2018 a 15/03/2018.

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 febrero de 2019 y la primera de marzo 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 114 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 71 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **169** traslados, dentro de esta área la Delegación de Policía Local que ha recibido el mismo número de traslados.

Asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **147** traslados, dentro de esta área la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 122 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 Desarrollo Urbano y Vivienda** tiene **12** peticiones de informe, y dentro de ésta área la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 11 peticiones.

Le siguen en importancia el **Área de Movilidad Sostenible** y el **Área de Protección Ciudadana**, con **11** solicitudes de informe cada una, y dentro de estas áreas, la Delegación de Espacio Público con 9 peticiones de informe, y la Delegación de Policía Local con 11 peticiones de informe, respectivamente.

El **Área de Gobierno Interior** y el **Área de Medio Ambiente y Cambio Climático** tienen **9** solicitudes de informe cada una, y dentro de éstas áreas, la Delegación de Servicios Centrales con 6 peticiones, y la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos con 6 peticiones, 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:

- **Tributos, Impuestos y Actividades Económicas**
- **Sanidad**
- **Coordinación Obras en Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructura**
- **Educación**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial**
- **Jardinería**



- **Ocupación del Dominio Público**
- **Movilidad Sostenible**
- **EMT-Incidencias**
- **O.A.M. Parques y Jardines**

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

- **Tributos, Impuestos y Actividades Económicas**
- **Sanidad**
- **Coordinación Obras en Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructura**
- **Educación**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial**
- **Movilidad Sostenible**
- **O.A.M. Parques y Jardines**

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

- **Cultura Festiva**
- **Disciplina Urbanística**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas**

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 (173)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (151)**
- **Señalización viaria (117)**



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 107 peticiones**
- **L'Eixample con 86 peticiones**
- **Zaidía con 84 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:

- **San Francisco (Ciutat Vella) con 22 peticiones**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 57 peticiones**
- **La Roqueta (Extramuros) con 23 peticiones**
- **San Pablo (Campanar) con 17 peticiones**
- **Morvedre (Zaidía) con 32 peticiones**
- **Exposición y Mestalla (Pla del Real) con 12 peticiones cada uno**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 31 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 30 peticiones**
- **La Raiosa (Jesús) con 20 peticiones**
- **Monteolivete (Quatre Carreres) con 27 peticiones**
- **El Grau (Poblados Marítimos) con 18 peticiones**
- **La Cruz del Grau (Caminos al Grau) con 69 peticiones**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 14 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 15 peticiones**
- **San Lorenzo (Rascaña) con 22 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 39 peticiones**
- **Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 7 peticiones**



-Pinedo y el Saler (Pueblos del Sur) con 6 peticiones cada uno

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

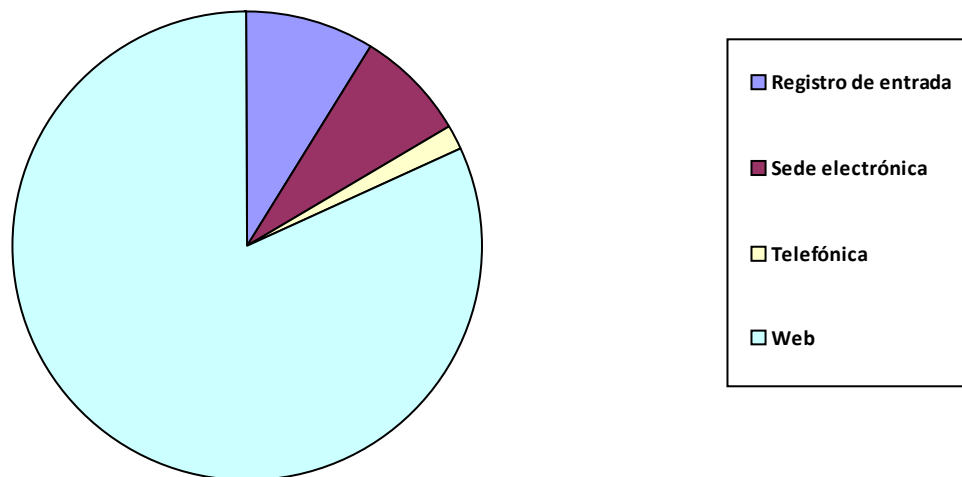
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	109	87	25,29%
Sugerencia	925	764	21,07%
Síndic	49	45	8,89%
Defensor	7	4	75,00%
Otras	2	0	#¡Div/0!
Total:	1.092	900	21,33%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	98	88	11,36%
Sede electrónica	84	66	27,27%
Telefónica	17	27	-37,04%
Web	893	719	24,20%
Total:	1.092	900	21,33%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Febrero	518
Marzo	574

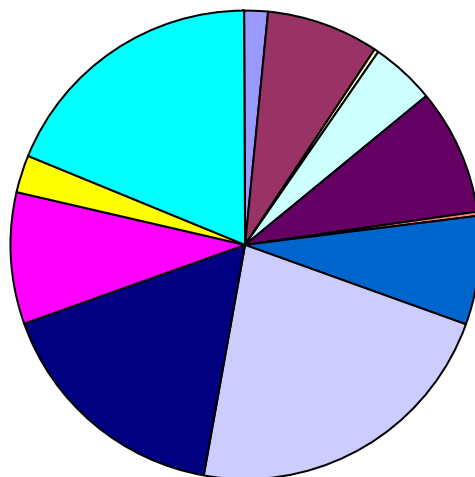
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero	431	393	38	28 (73,7%)
Marzo	520	478	42	18 (42,9%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	16	9	7	4 (57,1%)
CULTURA	75	67	8	3 (37,5%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO	41	34	7	4 (57,1%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	83	71	12	6 (50,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	3	2	1	1 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR	70	61	9	7 (77,8%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	212	203	9	5 (55,6%)
MOVILIDAD	158	147	11	8 (72,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	87	84	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	24	22	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	180	169	11	4 (36,4%)
Total de Envíos	951	871	80	46 (57,5%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	4	4	0	0 (-)
HACIENDA	12	5	7	4 (57,1%)



CULTURA

ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	60	56	4	0 (0,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	10	6	4	3 (75,0%)

DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

COMERCIO	2	2	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

DESARROLLO HUMANO

SANIDAD Y SALUD	22	21	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	19	13	6	3 (50,0%)

DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	52	51	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	25	14	11	5 (45,5%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)

EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

EDUCACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
-----------------	---	---	---	------------

GOBIERNO INTERIOR

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	3	3	3 (100,0%)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	52	46	6	4 (66,7%)

MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

CALIDAD AMBIENTAL	4	3	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	14	14	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	120	114	6	3 (50,0%)
PARQUES Y JARDINES	73	71	2	2 (100,0%)

MOVILIDAD

ESPACIO PÚBLICO	34	25	9	6 (66,7%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	124	122	2	2 (100,0%)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS



SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	87	84	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	13	13	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	10	8	2	1 (50,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	1	1	0	0 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	180	169	11	4 (36,4%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ASESORÍA JURÍDICA MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
GABINETE DE ALCALDÍA	2	2	0	0 (-)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	4	1	3	1 (33,3%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	4	1	3	2 (66,7%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	16	9	7	4 (57,1%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	60	56	4	0 (0,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	7	3	4	3 (75,0%)
RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	75	67	8	3 (37,5%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD Y SALUD					
	SANIDAD	22	21	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES					
	BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	19	13	6	3 (50,0%)
	Subtotal de Àrea:	41	34	7	4 (57,1%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA					
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS					
	COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	52	51	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	0 (0,0%)
	GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
	GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
	LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	15	7	8	4 (50,0%)
	PLANEAMIENTO	3	1	2	1 (50,0%)
	PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA					
	VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	83	71	12	6 (50,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
EDUCACIÓN					
	EDUCACIÓN	3	2	1	1 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	3	2	1	1 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR					
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA					
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	10	10	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO					
	CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	1	2	2 (100,0%)
	OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
PERSONAL					
	PERSONAL	2	2	0	0 (-)



SERVICIOS CENTRALES				
CONTRATACIÓN	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	51	45	6	4 (66,7%)
Subtotal de Área:	70	61	9	7 (77,8%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	4	3	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	14	14	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	120	114	6	3 (50,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	73	71	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	212	203	9	5 (55,6%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	21	16	5	2 (40,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	13	9	4	4 (100,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	124	122	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	158	147	11	8 (72,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	58	56	2	2 (100,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	11	11	0	0 (-)
MARINA REAL	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	17	16	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	87	84	3	3 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	13	13	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				



DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	8	2	1 (50,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	24	22	2	1 (50,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA				
POLICÍA LOCAL	180	169	11	4 (36,4%)
Subtotal de Área:	180	169	11	4 (36,4%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	Contestados			No Contestados	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	0	1	0	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	1
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	0	0	0	4	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	1	1	0
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	0	1	2	1
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	0	0	0	1	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	2	0	1	3
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	1
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
GOBIERNO INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	4	0	0	0	2



MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	0	0	0	0	1
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	3	0	0	2	1
JARDINERÍA	1	1	0	0	0

MOVILIDAD

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

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

EMT-Incidencias	1	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PAR	1	0	0	0	0

PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC

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

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	3	1	0	4	3
---------------------	---	---	---	---	---

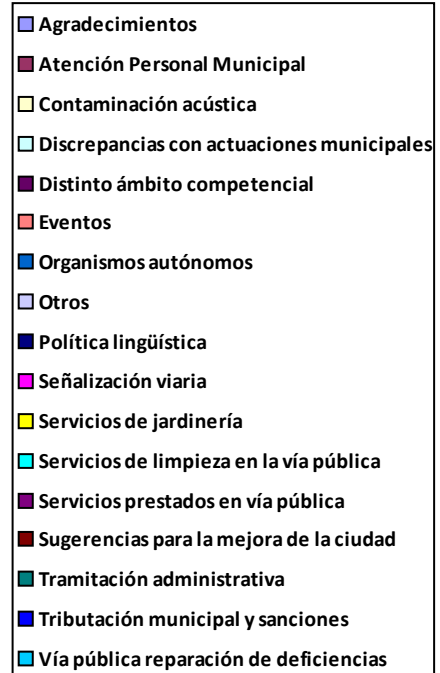
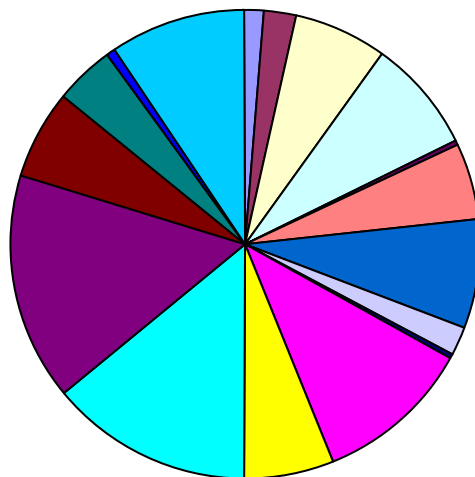
Total de Envíos 35 7 4 18 16

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	14	17	-17,65%
Altres	20	49	-59,18%
Atenció Personal Municipal	26	23	13,04%
Contaminació acústica	70	54	29,63%
Discrepàncies amb actuacions municipals	82	84	-2,38%
Distint àmbit competencial	4	12	-66,67%
Esdeveniments	57	57	0,00%
Organismes autònoms	83	51	62,75%
Política lingüística	3	5	-40,00%
Senyalització viària	117	67	74,63%
Servicis de jardineria	66	57	15,79%
Servicis de neteja en la via pública	151	111	36,04%
Servicis prestats en via pública	173	115	50,43%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	68	63	7,94%
Tramitació administrativa	43	44	-2,27%
Tributació municipal i sancions	6	8	-25,00%
Via pública reparació de deficiències	104	81	28,40%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	12
Personal municipal	2

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	7
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	6
Gestión tributaria	2
Información y Registro	7
Otras	2
Padrón	1

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	23
Botellón	6
Casales falleros	13
Entre particulares vecinales	2
Mesas y sillas	1
Molestias servicios de limpieza	1
Obras privadas	3
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	19

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Antenas	1
Bibliotecas	4
Cumplimiento de Ordenanzas	9
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	39
Disconformidad con proyectos urbanísticos	18
Obras municipales	3
Oposiciones	2



Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	1
Servicios Sociales	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	4
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	52
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	57
Fundación Deportiva Municipal	9
Junta Central Fallera	1
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	2
Otros	18
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	12
Carril bici	28
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	13
Señalización horizontal	35
Señalización vertical	28
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	47



Poda de arbres	19
----------------------	----

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	18
Contenedores deficiente estado	3
Deficiente limpieza en la vía pública	58
Excrementos animales domésticos	24
Reciclaje de residuos	7
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	6
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	16
Vehículos abandonados	13

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	9
Gorrillas	2
Indigentes	7
Mayor actuación por parte de Policía Local	118
Medidas contra excrementos animales domésticos	14
Plagas	17
Playas incidencias	3
Valenbisi	3

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	10
Ciclistas molestias	6
Demanda de parques y jardines	5
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	7
Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	12
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	14
Sugerencias sobre denominación de calles	1



WC públics	6
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	27
Tardanza en resolución de expedientes	16
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	1
Multas	3
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	12
Alumbrado	35
Bache en calzada	39
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	10
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	7



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	63	49	28,57%
02. L'Eixample	86	46	86,96%
03. Extramurs	68	42	61,90%
04. Campanar	44	66	-33,33%
05. La Saïdia	84	43	95,35%
06. El Pla del Real	34	26	30,77%
07. L'Olivereta	49	46	6,52%
08. Patraix	58	44	31,82%
09. Jesús	58	51	13,73%
10. Quatre Carreres	66	48	37,50%
11. Poblats Marítims	44	64	-31,25%
12. Camins al Grau	107	55	94,55%
13. Algirós	39	35	11,43%
14. Benimaclet	23	24	-4,17%
15. Rascanya	53	42	26,19%
16. Benicalap	43	26	65,38%
18. Pobles de l'Oest	8	6	33,33%
19. Pobles del Sud	15	7	114,29%
20. Fora de València	1	0	#jDiv/0!
En Dependències Municipals	84	62	35,48%
No hi consta districte	65	114	-42,98%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	8
1.3. El Carme	8



1.4. El Pilar	13
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	22
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	57
2.2. El Pla del Remei	18
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	14
3.2. La Roqueta	23
3.3. La Petxina	12
3.4. Arrancapins	19
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	15
4.4. Sant Pau	17
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	32
5.3. Trinitat	18
5.4. Tormos	14
5.5. Sant Antoni	11
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	12
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	31
7.2. Soternes	4
7.3. Tres Forques	11



7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	30
8.3. Vara de Quart	6
8.4. Safranar	14
8.5. Favara	8
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	20
9.2. L'Hort de Senabre	5
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	13
9.5. Camí Real	12
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	27
10.2. En Corts	9
10.3. Malilla	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	6
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	18
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	11
11.3. La Malva-rosa	6
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	29
12.2. Albors	4
12.3. La Creu del Grau	69
12.4. Camí Fondo	1



12.5. Penya-roja	4
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	14
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	10
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	8
15. Rascanya	
15.1. Orriols	17
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	22
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	39
16.2. Ciutat Fallera	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	6
19.4. El Saler	6
19.7. La Torre	1
19.8. Faitanar	1
20. Fora de València	
No hi consta barri	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	84



No hi consta districte

No hi consta barri 65



Peticions per mesos

Gener	1.041
Febrer	1.076
Març	589