



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019 AL 15 DE OCTUBRE 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 septiembre de 2019 a 15 de octubre de 2019**, se han recibido un total de **1423 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/08/19 al 15/09/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	80	118
SUGERENCIAS	889	1263
QUEJAS SINDIC	40	30
QUEJAS DEFENSOR	2	8
OTROS	7	4

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/09/2018 a 15/10/2018.

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: **16/08/19 al 15/09/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	61	82
Sede electrónica	73	82
Telefónica	31	43
Web	853	1216

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: 16/09/2018 a 15/10/2018.

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 septiembre de 2019 y la primera de octubre 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** ha recibido un total de 355 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza ha recibido 195 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible ha recibido 142 traslados.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 232 traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido el mismo número de traslados.

- **ÁREAS Y DELEGACIONES CON MAYOR NÚMERO DE PETICIONES DE INFORME** (en este supuesto, se exige la respuesta del Servicio gestor a la Oficina de Quejas):

El **Área de Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética**, con 10 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Gestión Sostenible de Residuos Urbanos y Limpieza del Espacio Público con 4 peticiones y la de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la ciudad con 5 peticiones.

El **Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con 9 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 4 peticiones y la de Espacio Público con 5 peticiones.

El **Área protección Ciudadana** tiene 10 peticiones de informe, y dentro de esta Área la Delegación de Policía Local con 9 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:

- Tesorería
- Salud y Consumo Responsable
- Disciplina Urbanística
- Playas, calidad Acústica y del Aire
- Jardinería Sostenible
- Central de Procedimiento Sancionador
- Ocupación del Dominio Público Municipal
- EMT- Incidencias
- Sociedad de la Información
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Bomberos



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

- Disciplina Urbanística
- Playas, calidad Acústica y del Aire
- Jardinería Sostenible
- Ocupación del Dominio Público Municipal
- Sociedad de la Información
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Bomberos

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

- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación

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 (255).
- Servicios prestados en la vía pública (253).
- Contaminación Acústica (155).

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 222 peticiones.
- Quatre Carreres con 124 peticiones
- L'Eixample con 103 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:

- La Seu (Ciutat Vella) con 19 peticiones.
- Ruzafa (el Ensanche) con 59 peticiones.
- Arrancapins (Extramuros) con 34 peticiones.
- San Pau (Campanar) con 21 peticiones
- Morvedre (Zaidía) con 23 peticiones.
- Mestalla (Pla del Reial) con 28 peticiones.
- Nou Moles (la Olivereta)) con 15 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 40 peticiones.
- L'Hort de Senabre (Jesús) con 24 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 44 peticiones.
- El Cabanyal-el Cañamelar (Pobladors Marítimos) con 23 peticiones.
- La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 132 peticiones.
- Ciudad Jardín (Algirós) con 30 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 22 peticiones.
- Torrefiel (Rascaña) con 33 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 51 peticiones.
- Poble Nou (Pueblos del Norte) con 3 peticiones.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 6 peticiones.
- La Torre (Pueblos del Sur) con 7 peticiones cada una de ellas.

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

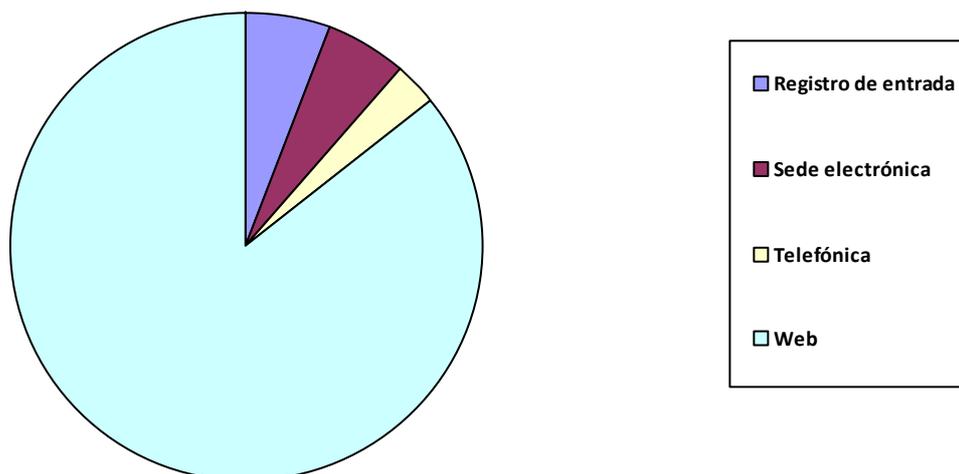
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	118	129	-8,53%
Sugerencia	1.263	1.134	11,38%
Síndic	30	50	-40,00%
Defensor	8	3	166,67%
Otras	4	5	-20,00%
Total:	1.423	1.321	7,72%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	82	145	-43,45%
Sede electrónica	82	46	78,26%
Telefónica	43	55	-21,82%
Web	1.216	1.075	13,12%
Total:	1.423	1.321	7,72%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre	678
Octubre	745

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

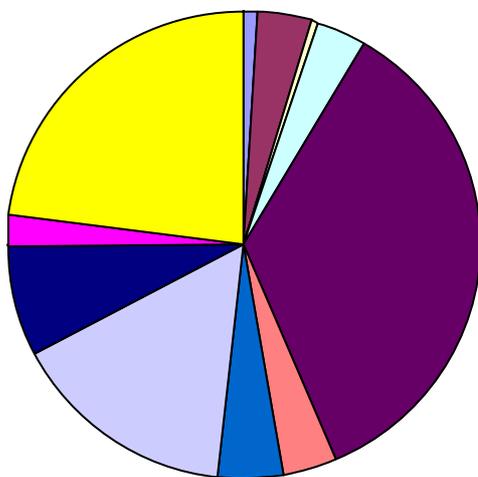
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre	505	481	23	15 (65,2%)
Octubre	548	509	33	17 (51,5%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	11	10	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	39	31	8	4 (50,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	35	28	6	2 (33,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA	368	355	10	7 (70,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	37	34	3	1 (33,3%)
GESTIÓN DE RECURSOS	47	41	6	3 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	165	155	9	6 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	80	79	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA	22	19	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	243	232	10	5 (50,0%)
Total de Envíos	1.053	990	56	32 (57,1%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
■ DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
■ DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
■ ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
■ EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
■ GESTIÓN DE RECURSOS
■ MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
■ PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
HACIENDA	11	10	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)



SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	8	7	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	30	23	7	3 (42,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	3	3	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	2	1	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	25	19	6	2 (33,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	26	26	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	1	0	0	0 (-)
EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉT	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	195	189	4	2 (50,0%)
JARDINERIA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	142	137	5	4 (80,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	6	6	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	9	0	0 (-)
DEPORTES	13	10	3	1 (33,3%)
EDUCACIÓN	7	7	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓN	7	7	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	3	3	3 (100,0%)
PATRIMONIO MUNICIPAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	33	30	3	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	46	40	5	3 (60,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	119	115	4	3 (75,0%)



ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	80	79	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	12	11	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	10	8	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	242	232	9	4 (44,4%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	0	1	1 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	6	6	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	2	0	0 (-)
SECRETARÍA DEL JURADO TRIBUTARIO	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	11	10	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO	1	1	0	0 (-)
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	8	7	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	30	23	7	3 (42,9%)
Subtotal de Área:	39	31	8	4 (50,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	3	3	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN				
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	6	0	0 (-)



DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA

OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS 8 8 0 0 (-)

MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS

COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN 2 1 0 0 (-)

PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA

DISCIPLINA URBANÍSTICA 5 4 1 1 (100,0%)

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN 16 11 5 1 (20,0%)

PROYECTOS URBANOS 4 4 0 0 (-)

Subtotal de Área: 35 28 6 2 (33,3%)

ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN

CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE

PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE 2 1 1 1 (100,0%)

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS

CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS 1 1 0 0 (-)

CICLO INTEGRAL DEL AGUA

CICLO INTEGRAL DEL AGUA 26 26 0 0 (-)

CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB

DEVESA-ALBUFERA 1 0 0 0 (-)

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA

EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA 1 1 0 0 (-)

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI

GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L 195 189 4 2 (50,0%)

JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA

JARDINERÍA SOSTENIBLE 138 136 2 2 (100,0%)

ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE 4 1 3 2 (66,7%)

Subtotal de Área: 368 355 10 7 (70,0%)

EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES

ACCIÓN CULTURAL

ACCIÓN CULTURAL 6 6 0 0 (-)

CULTURA FESTIVA

CULTURA FESTIVA 9 9 0 0 (-)

DEPORTES

DEPORTES 1 1 0 0 (-)



ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	12	9	3	1 (33,3%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	7	7	0	0 (-)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	34	3	1 (33,3%)
GESTIÓN DE RECURSOS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	7	7	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	5	2	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	30	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	47	41	6	3 (50,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	27	22	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	19	18	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	119	115	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	165	155	9	6 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMIVASA	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias	78	77	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	80	79	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	12	11	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				



DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	8	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	22	19	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	242	232	9	4 (44,4%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓN E I	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	243	232	10	5 (50,0%)

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					
TESORERÍA	0	0	1	0	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	1	0	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	0	0	2	2
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	0	0	4
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	1	0	0	0	0
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	1	1	0	0	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	2	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	2	0	0	1	0
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	1	0	0	1	1
GESTIÓN DE RECUROS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	2	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	1	2
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	2	0	0	1	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0



MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	2	0	0	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
EMT-Incidencias	0	1	0	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	3	1	0	2	3
DEPARTAMENTO DE BOMBEROS, PREVENCIÓ	1	0	0	0	0
Total de Envíos	24	7	1	8	16

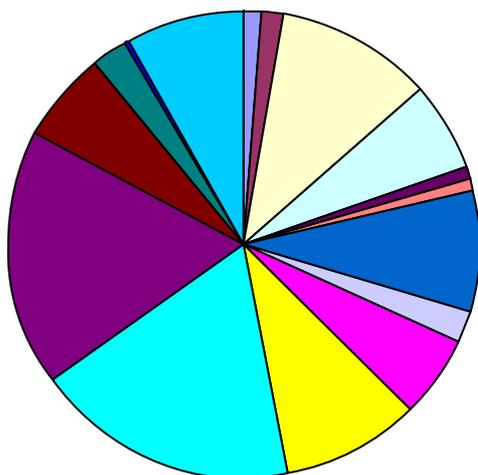
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments	21	17	23,53%
Altres	30	27	11,11%
Atenció Personal Municipal	18	41	-56,10%
Contaminació acústica	155	85	82,35%
Discrepàncies amb actuacions municipals	88	243	-63,79%
Distint àmbit competencial	11	14	-21,43%
Esdeveniments	11	3	266,67%
Organismes autònoms	120	45	166,67%
Política lingüística	1	7	-85,71%
Senyalització viària	80	88	-9,09%
Servicis de jardineria	133	123	8,13%
Servicis de neteja en la via pública	255	187	36,36%
Servicis prestats en via pública	253	232	9,05%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	93	70	32,86%
Tramitació administrativa	34	30	13,33%
Tributació municipal i sancions	7	7	0,00%
Via pública reparació de deficiències	113	96	17,71%

Distribución temática



	Agradecimientos
	Atención Personal Municipal
	Contaminación acústica
	Discrepancias con actuaciones municipales
	Distinto ámbito competencial
	Eventos
	Organismos autónomos
	Otros
	Política lingüística
	Señalización viaria
	Servicios de jardinería
	Servicios de limpieza en la vía pública
	Servicios prestados en vía pública
	Sugerencias para la mejora de la ciudad
	Tramitación administrativa
	Tributación municipal y sanciones
	Vía pública reparación de deficiencias



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	10
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	10

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	1
Centros deportivos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	4
Gestión tributaria	3
Información y Registro	1
Otras	7

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	38
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	1
Botellón	21
Casales falleros	1
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	7
Mesas y sillas	12
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	3
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	63

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	5
Cheque Escolar	1
Cumplimiento de Ordenanzas	20



Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	40
Disconformidad con proyectos urbanísticos	3
Horarios atención al público	1
Museos incidencias	1
Obras municipales	3
Obras no municipales	3
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	2
Servicios Sociales	5
Subvenciones o ayudas	1

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	10

Eventos

Carreras Populares	4
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	3

Organismos autónomos

AUMSA	1
EMIVASA	1
EMT-incidencias	80
Fundación Deportiva Municipal	23
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	15

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	10
Otros	19
Toros	1

Política lingüística

Castellano	1
------------------	---



Señalización viaria

Bolardos y maceteros	13
Carril bici	8
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	13
Señalización horizontal	19
Señalización vertical	22
Zona Azul	4

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	84
Poda de árboles	49

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	21
Contenedores deficiente estado	7
Deficiente limpieza en la vía pública	106
Excrementos animales domésticos	30
Reciclaje de residuos	24
Recogida de enseres en la vía pública	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	33
Vehículos abandonados	9

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	15
Gorrillas	5
Indigentes	15
Mayor actuación por parte de Policía Local	157
Medidas contra excrementos animales domésticos	30
Plagas	22
Playas incidencias	3
Valenbisi	6

Sugerencias para la mejora de la ciudad



Aparcamientos - Demanda	20
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	6
Página web	8
Sugerencias indeterminadas	11
Sugerencias para la mejora de la circulación	9
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	32
WC públicos	2

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	21
Tardanza en resolución de expedientes	13

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Multas	2
Tributos IBI	2
Tributos IVTM	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	19
Alumbrado	23
Bache en calzada	36
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	26
Supresión de barreras arquitectónicas	9



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	77	176	-56,25%
02. L'Eixample	103	56	83,93%
03. Extramurs	81	111	-27,03%
04. Campanar	44	37	18,92%
05. La Saïdia	61	62	-1,61%
06. El Pla del Real	59	48	22,92%
07. L'Olivereta	26	48	-45,83%
08. Patraix	85	64	32,81%
09. Jesús	63	49	28,57%
10. Quatre Carreres	124	107	15,89%
11. Poblats Marítims	74	77	-3,90%
12. Camins al Grau	222	77	188,31%
13. Algirós	78	40	95,00%
14. Benimaclet	28	12	133,33%
15. Rascanya	55	42	30,95%
16. Benicalap	60	25	140,00%
17. Pobles del Nord	7	4	75,00%
18. Pobles de l'Oest	7	14	-50,00%
19. Pobles del Sud	22	35	-37,14%
En Dependències Municipals	49	76	-35,53%
No hi consta districte	98	161	-39,13%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	19
1.2. La Xerea	12
1.3. El Carme	12



1.4. El Pilar	7
1.5. El Mercat	12
1.6. Sant Francesc	15
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	59
2.2. El Pla del Remei	12
2.3. Gran Via	32
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	15
3.2. La Roqueta	12
3.3. La Petxina	20
3.4. Arrancapins	34
04. Campanar	
4.1. Campanar	10
4.2. Les Tendetes	5
4.3. El Calvari	8
4.4. Sant Pau	21
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	10
5.2. Morvedre	23
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	11
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	9
6.2. Mestalla	28
6.3. Jaume Roig	13
6.4. Ciutat Universitària	9
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	15
7.2. Soternes	4



7.3. Tres Forques	3
7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	2
08. Patraix	
8.1. Patraix	40
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	11
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	10
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	24
9.3. La Creu Coberta	9
9.4. Sant Marcel·lí	14
9.5. Camí Real	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	28
10.2. En Corts	17
10.3. Malilla	44
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	12
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	11
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	19
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	23
11.3. La Malva-rosa	17
11.4. Beteró	10
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	37



12.2. Albors	26
12.3. La Creu del Grau	132
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	24
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	24
13.2. Ciutat Jardí	30
13.3. L'Amistat	18
13.4. La Bega Baixa	1
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	22
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	12
15.2. Torrefiel	33
15.3. Sant Llorenç	10
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	51
16.2. Ciutat Fallera	9
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.2. Poble Nou	3
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	6
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.3. Pinedo	5



19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	7
19.8. Faitanar	5
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	49
No hi consta districte	
No hi consta barri	98



Peticions per mesos

Gener	1.041
Febrer	1.078
Març	1.079
Abril	892
Maig	1.226
Juny	1.176
Juliol	1.182
Agost	942
Setembre	1.198