



**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:

- 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 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:

- 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: **16/08/19 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

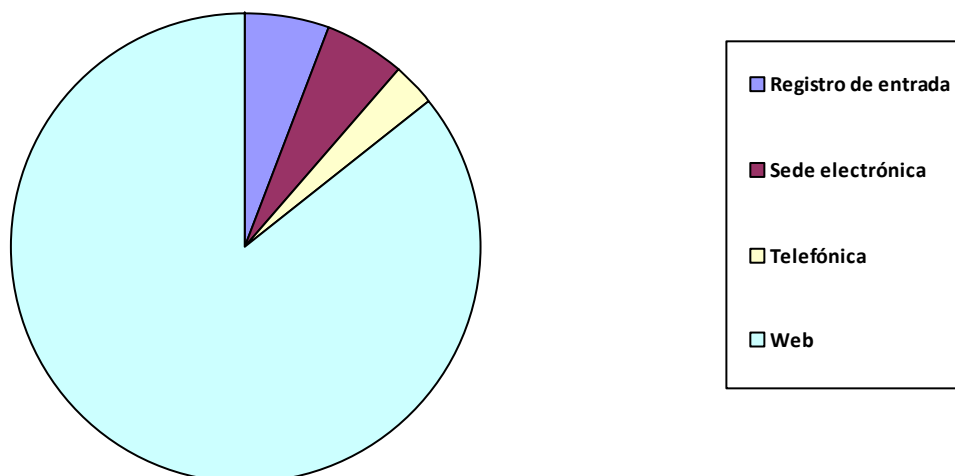
### 1. Peticiones según tipo

	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%
<b>Total:</b>	<b>1.423</b>	<b>1.321</b>	<b>7,72%</b>

### 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%
<b>Total:</b>	<b>1.423</b>	<b>1.321</b>	<b>7,72%</b>

### 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%)

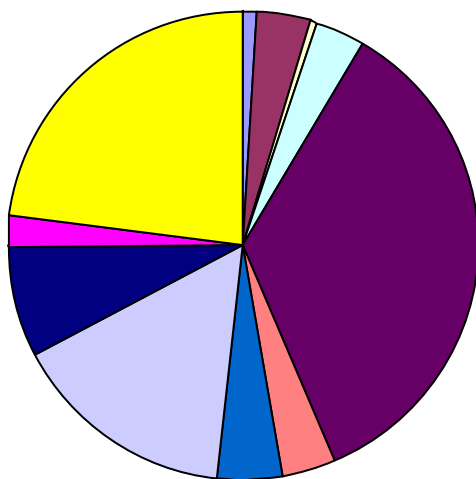




## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	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	6	6	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	35	28	6	2 (33,3%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	368	355	10	7 (70,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	37	34	3	1 (33,3%)
GESTIÓN DE RECUROS .....	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 DEMOCRACI	22	19	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	243	232	10	5 (50,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.053</b>	<b>990</b>	<b>56</b>	<b>32 (57,1%)</b>

## Distribución por Áreas



<span style="color: blue;">■</span> ALCALDÍA
<span style="color: maroon;">■</span> BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
<span style="color: lightblue;">■</span> DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
<span style="color: cyan;">■</span> DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
<span style="color: purple;">■</span> ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
<span style="color: orange;">■</span> EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
<span style="color: blue;">■</span> GESTIÓN DE RECUROS
<span style="color: lightblue;">■</span> MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
<span style="color: darkblue;">■</span> ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
<span style="color: magenta;">■</span> PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
<span style="color: yellow;">■</span> PROTECCIÓN CIUDADANA

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

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



SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	8	7	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	30	23	7	3 (42,9%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
COMERCIO .....	3	3	0	0 (-)
TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
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%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
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%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
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 (-)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
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%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
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%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	12	11	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .....	10	8	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
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.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>HACIENDA</b>				
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%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>ENVEJECIMIENTO ACTIVO</b>				
ENVEJECIMIENTO ACTIVO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	8	7	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	30	23	7	3 (42,9%)
Subtotal de Área:	39	31	8	4 (50,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	3	3	0	0 (-)
<b>TURISMO E INTERNACIONALIZACIÓN</b>				
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%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	7	7	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	37	34	3	1 (33,3%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	7	7	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	5	2	3	3 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	33	30	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	47	41	6	3 (50,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	27	22	4	2 (50,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL ....	19	18	1	1 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	119	115	4	3 (75,0%)
Subtotal de Área:	165	155	9	6 (66,7%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
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%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	12	11	1	1 (100,0%)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				



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

	Contestados			No Contestados	
	<=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



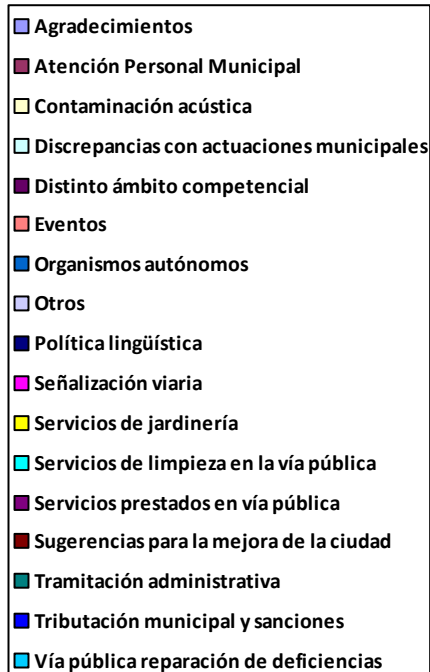
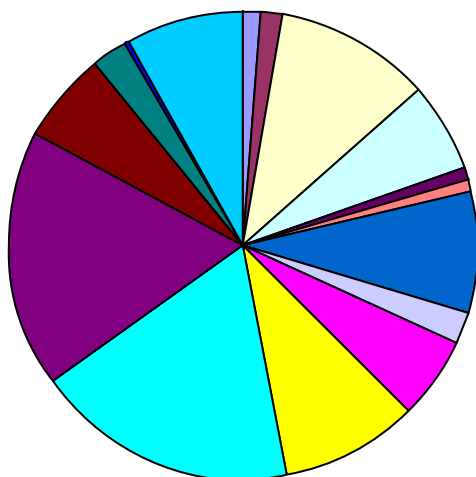
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	2	0	0	1
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES</b>					
EMT-Incidencias .....	0	1	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
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







## 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
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	40
8.2. Sant Isidre .....	8
8.3. Vara de Quart .....	11
8.4. Safranar .....	16
8.5. Favara .....	10
<b>09. Jesús</b>	
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
<b>10. Quatre Carreres</b>	
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
<b>11. Poblats Marítims</b>	
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
<b>12. Camins al Grau</b>	
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
<b>13. Algirós</b>	
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
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	22
14.2. Camí de Vera .....	6
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	12
15.2. Torrefiel .....	33
15.3. Sant Llorenç .....	10
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	51
16.2. Ciutat Fallera .....	9
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	2
17.2. Poble Nou .....	3
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	6
18.2. Beniferri .....	1
<b>19. Pobles del Sud</b>	
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