



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

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE ENERO DE 2019 AL 15 DE FEBRERO 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 enero de 2019 a 15 de febrero de 2019**, se han recibido un total de **1.109 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/12/18 al 15/01/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	71	116
SUGERENCIAS	754	917
QUEJAS SINDIC	42	66
QUEJAS DEFENSOR	4	5
OTROS	3	5

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/01/2018 a 15/02/2018.

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: **16/12/18 al 15/01/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	73	116
Sede electrónica	54	86
Telefónica	18	48
Web	729	859

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: 16/01/2018 a 15/02/2018.

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 enero de 2019 y la primera de febrero 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 **286** traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 168 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 98 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **170** traslados, dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 148 traslados.

Asimismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **152** traslados, dentro de esta la Delegación de Policía Local que ha recibido 150 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 Movilidad Sostenible** tiene **15** peticiones de informe, y dentro de ésta, la Delegación de Espacio Público con 9 peticiones.

Le siguen en importancia el **Área de Desarrollo Humano**, el **Área de Desarrollo Urbano y Vivienda**, y el **Área de Gobierno Interior** con **14** solicitudes de informe cada una, y dentro de estas áreas la Delegación de Servicios Sociales con 11 peticiones, la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 13 peticiones de informe y la Delegación de Servicios Centrales con 10 peticiones de informe, respectivamente.

El **Área de Alcaldía** tiene **13** solicitudes de informe y dentro de ésta área destaca Alcaldía y la Delegación de Hacienda con 5 peticiones de informe cada una.

## 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:

- Gabinete de Alcaldía
- Tesorería
- Tributos, Impuestos y Actividades Económicas
- Intervención General
- Gabinete de Comunicaciones
- Patrimonio Histórico y Artístico
- Recursos Culturales
- Comercio y Abastecimientos
- Gestión Urbanística



- **Planeamiento**
- **Vivienda**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial**
- **Personal**
- **Contratación**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas**
- **Ciclo Integral del Agua**
- **Ocupación del Dominio Público**
- **Junta Central Fallera**
- **O.A.M. Parques y Jardines**
- **Transparencia y Gobierno Abierto**
- **Bomberos**
- **Policía Local**

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

- **Gabinete de Alcaldía**
- **Tributos, Impuestos y Actividades Económicas**
- **Intervención General**
- **Gabinete de Comunicaciones**
- **Recursos Culturales**
- **Comercio y Abastecimientos**
- **Gestión Urbanística**
- **Planeamiento**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial**
- **Personal**
- **Ciclo Integral del Agua**
- **Ocupación del Dominio Público**
- **O.A.M. Parques y Jardines**
- **Bomberos**



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

- **Gestión Tributaria Específica-Catastral**
- **Gestión Tributaria Integral**
- **Licencias Urbanísticas y Obras de Edificación**
- **Deportes**
- **Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos**
- **Jardinería**

## **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 (200)**
- **Servicios prestados en la vía pública (168)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (115)**

## **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:

- **Poblados Marítimos con 88 peticiones**
- **Ciutat Vella y Quatre Carreres con 83 peticiones cada uno**
- **L'Eixample y Zaidía con 82 peticiones cada uno**

## **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 21 peticiones**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 36 peticiones**
- **La Roqueta (Extramuros) con 31 peticiones**
- **Campanar (Campanar) con 21 peticiones**
- **San Antonio (Zaidía) con 21 peticiones**
- **Mestalla (Pla del Real) con 20 peticiones**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 39 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 23 peticiones**
- **La Raiosa (Jesús) con 18 peticiones**
- **Monteolivete (Quatre Carreres) con 35 peticiones**
- **Malvarrosa (Poblados Marítimos) con 25 peticiones**
- **Ayora (Camino al Grau) con 15 peticiones**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 13 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 7 peticiones**
- **Orriols (Rascaña) con 23 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 46 peticiones**
- **Borbotó (Pueblos del Norte) con 1 petición**
- **Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 9 peticiones**
- **La Torre (Pueblos del Sur) con 5 peticiones**

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

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

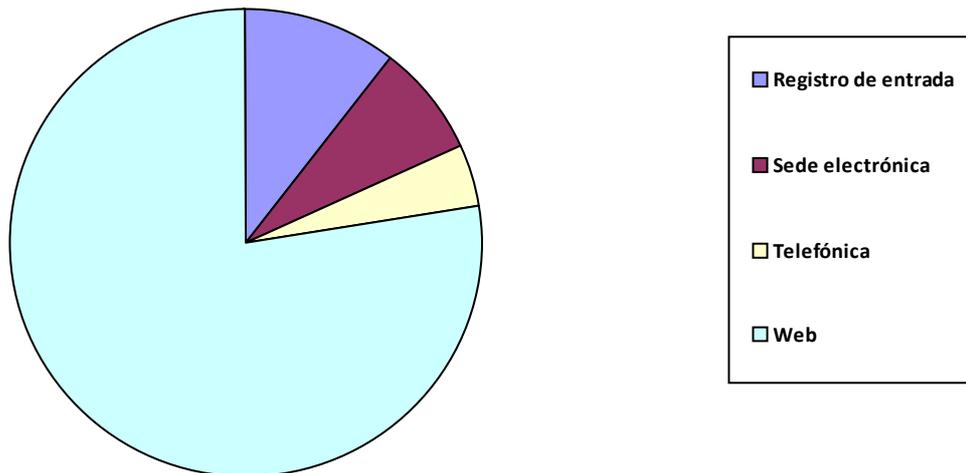
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	116	83	39,76%
Sugerencia	917	720	27,36%
Síndic	66	46	43,48%
Defensor	5	2	150,00%
Otras	5	4	25,00%
<b>Total:</b>	<b>1.109</b>	<b>855</b>	<b>29,71%</b>

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	116	93	24,73%
Sede electrónica	86	52	65,38%
Telefónica	48	40	20,00%
Web	859	670	28,21%
<b>Total:</b>	<b>1.109</b>	<b>855</b>	<b>29,71%</b>

## Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Enero .....	551
Febrero .....	558

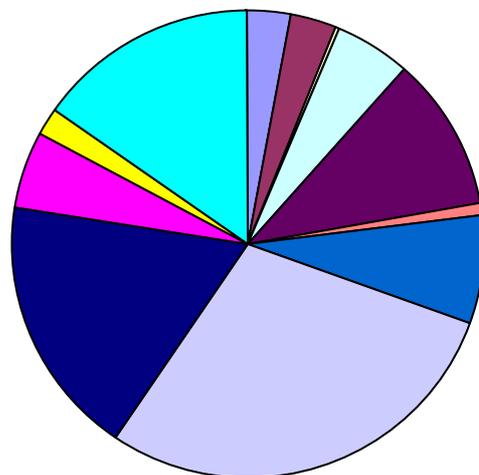
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero .....	492	442	50	40 (80,0%)
Febrero .....	528	473	55	30 (54,5%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	32	19	13	10 (76,9%)
CULTURA .....	29	21	8	8 (100,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE .....	3	2	1	1 (100,0%)
DESARROLLO HUMANO .....	55	41	14	8 (57,1%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	108	94	14	7 (50,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	7	6	1	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR .....	78	64	14	7 (50,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	294	286	8	4 (50,0%)
MOVILIDAD .....	185	170	15	12 (80,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	53	46	7	4 (57,1%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	19	14	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	157	152	5	5 (100,0%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>1.020</b>	<b>915</b>	<b>105</b>	<b>70 (66,7%)</b>

## Distribución por Áreas



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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	8	3	5	4 (80,0%)
HACIENDA .....	19	14	5	3 (60,0%)



INTERVENCIÓN GENERAL MUNICIPAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
RELACIONES CON LOS MEDIOS .....	3	1	2	2 (100,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	11	0	0 (-)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	11	3	8	8 (100,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
COMERCIO .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
PERSONAS MAYORES .....	1	1	0	0 (-)
SANIDAD Y SALUD .....	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIOS SOCIALES .....	35	24	11	7 (63,6%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	69	69	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	32	19	13	6 (46,2%)
VIVIENDA .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	5	4	1	0 (0,0%)
EDUCACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	8	8	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	12	9	3	3 (100,0%)
PERSONAL .....	6	5	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES .....	52	42	10	3 (30,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
CALIDAD AMBIENTAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	20	19	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	170	168	2	1 (50,0%)
PARQUES Y JARDINES .....	101	98	3	0 (0,0%)



<b>MOVILIDAD</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	31	22	9	7 (77,8%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	154	148	6	5 (83,3%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	53	46	7	4 (57,1%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	7	7	0	0 (-)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO .....	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL ..	10	6	4	3 (75,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	1	0	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
BOMBEROS .....	3	2	1	1 (100,0%)
POLICÍA .....	154	150	4	4 (100,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	5	2	3	3 (100,0%)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍS	2	0	2	1 (50,0%)
PROTOCOLO .....	1	1	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	8	7	1	0 (0,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	3	2	1	0 (0,0%)
TESORERÍA .....	5	3	2	2 (100,0%)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMIC	1	0	1	1 (100,0%)
<b>INTERVENCIÓN GENERAL MUNICIPAL</b>				
INTERVENCIÓN GENERAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	32	19	13	10 (76,9%)
<b>CULTURA</b>				



<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	11	11	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	10	3	7	7 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	29	21	8	8 (100,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	3	2	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
<b>PERSONAS MAYORES</b>				
PERSONAS MAYORES .....	1	1	0	0 (-)
<b>SANIDAD Y SALUD</b>				
SANIDAD .....	19	16	3	1 (33,3%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	35	24	11	7 (63,6%)
Subtotal de Área:	55	41	14	8 (57,1%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	5	5	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	69	69	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	9	6	3	2 (66,7%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	0	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	17	9	8	2 (25,0%)
PLANEAMIENTO .....	2	1	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	2	1	1	1 (100,0%)



	Subtotal de Àrea:	108	94	14	7 (50,0%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
<b>DEPORTES</b>					
DEPORTES .....		5	4	1	0 (0,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>					
EDUCACIÓN .....		2	2	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	7	6	1	0 (0,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
<b>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC		8	8	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....		7	5	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....		5	4	1	1 (100,0%)
<b>PERSONAL</b>					
PERSONAL .....		6	5	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>					
CONTRATACIÓN .....		3	0	3	3 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....		49	42	7	0 (0,0%)
	Subtotal de Àrea:	78	64	14	7 (50,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN		2	0	2	2 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS</b>					
CEMENTERIOS .....		1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....		20	19	1	1 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>					
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP		170	168	2	1 (50,0%)
<b>PARQUES Y JARDINES</b>					
JARDINERÍA .....		101	98	3	0 (0,0%)
	Subtotal de Àrea:	294	286	8	4 (50,0%)
<b>MOVILIDAD</b>					
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....		17	9	8	6 (75,0%)



OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	14	13	1	1 (100,0%)
<b>INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	154	148	6	5 (83,3%)
Subtotal de Área:	185	170	15	12 (80,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMIVASA .....	1	1	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	13	11	2	1 (50,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	17	14	3	1 (33,3%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	2	1	1	1 (100,0%)
MARINA REAL .....	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	17	16	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	53	46	7	4 (57,1%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	7	7	0	0 (-)
<b>INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>				
INNOVACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	6	4	3 (75,0%)
<b>TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI</b>				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	19	14	5	4 (80,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>BOMBEROS</b>				
BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EM	3	2	1	1 (100,0%)
<b>POLICÍA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	154	150	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	157	152	5	5 (100,0%)

## 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					



GABINETE DE ALCALDÍA .....	3	0	0	0	0
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LI	0	1	0	1	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	0	0	1	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	0	0	0	1	0
TESORERÍA .....	1	0	1	0	0
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
INTERVENCIÓN GENERAL .....	1	0	0	0	0
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	2	0	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	5	1	1	0	0
RECURSOS CULTURALES .....	1	0	0	0	0
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	1	0	0	0	0
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
SANIDAD .....	1	0	0	1	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	6	1	0	3	1
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	1	0	1	0
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	0	0	3	3
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	0
VIVIENDA .....	0	1	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
DEPORTES .....	0	0	0	1	0
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
PERSONAL .....	1	0	0	0	0
CONTRATACIÓN .....	2	0	1	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	0	0	0	4	3
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					



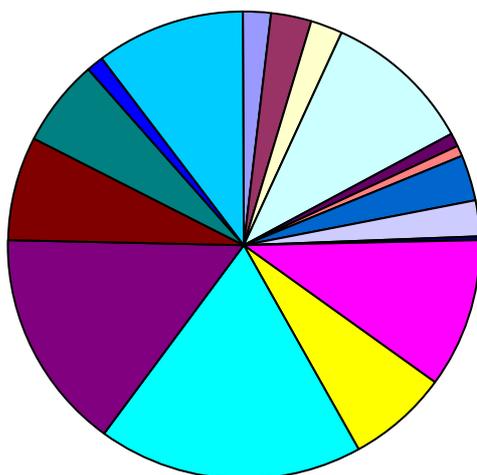
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	0	1	1	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	0	1	0	1	0
JARDINERÍA .....	0	0	0	2	1
<b>MOVILIDAD</b>					
ACTIVIDADES .....	3	2	1	1	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	5	0	0	1	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
EMT-Incidencias .....	1	0	0	1	0
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	0	1	0	1	1
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	0	1	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PAR	1	0	0	0	0
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	3	0	0	1	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	0	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN E	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL .....	1	3	0	0	0
Total de Envíos	50	15	5	24	11

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 .....	23	12	91,67%
Altres .....	27	23	17,39%
Atenció Personal Municipal .....	29	27	7,41%
Contaminació acústica .....	26	23	13,04%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	113	88	28,41%
Distint àmbit competencial .....	10	6	66,67%
Esdeveniments .....	9	12	-25,00%
Organismes autònoms .....	33	29	13,79%
Política lingüística .....	4	2	100,00%
Senyalització viària .....	113	72	56,94%
Servicis de jardineria .....	79	71	11,27%
Servicis de neteja en la via pública .....	200	111	80,18%
Servicis prestats en via pública .....	168	146	15,07%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	79	89	-11,24%
Tramitació administrativa .....	68	36	88,89%
Tributació municipal i sancions .....	12	6	100,00%
Via pública reparació de deficiències .....	115	102	12,75%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	16
Personal municipal .....	7

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	2
Atención personal de Servicios Sociales .....	6
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	5
Gestión tributaria .....	4
Información y Registro .....	4
Otras .....	6
Padrón .....	1

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	12
Botellón .....	3
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	3
Mesas y sillas .....	2
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	4

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	2
Bibliotecas .....	7
Cheque Escolar .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	13
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	45
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	22
Obras municipales .....	9
Obras no municipales .....	4
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2



Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	3
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	3
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	10
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	2
Fallas .....	7
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMIVASA .....	1
EMT-incidencias .....	10
Fundación Deportiva Municipal .....	9
Junta Central Fallera .....	1
Marina Real .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	11
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	2
Otros .....	25
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	3
Valenciano .....	1
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	8
Carril bici .....	29
Semáforos .....	12
Señalización horizontal .....	29
Señalización vertical .....	31
Zona Azul .....	3
Zona naranja .....	1
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	54



Poda de arbres .....	25
----------------------	----

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	33
Contenedores deficiente estado .....	12
Deficiente limpieza en la vía pública .....	65
Excrementos animales domésticos .....	24
Reciclaje de residuos .....	18
Recogida de enseres en la vía pública .....	5
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	16
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	21
Vehículos abandonados .....	6

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	7
Gorrillas .....	3
Indigentes .....	8
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	112
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	19
Plagas .....	15
Playas incidencias .....	2
Valenbisi .....	2

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	15
Ciclistas molestias .....	4
Demanda de parques y jardines .....	11
Desperfectos en patrimonio histórico .....	4
Página web .....	5
Sugerencias indeterminadas .....	3
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	16
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	18
WC públicos .....	3

**Tramitación administrativa**



Tardanza en actuación municipal .....	40
Tardanza en resolución de expedientes .....	28

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico .....	2
Infracciones urbanísticas .....	1
Multas .....	4
Tributos IBI .....	3
Tributos IVTM .....	2

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	15
Alumbrado .....	34
Bache en calzada .....	48
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	11
Supresión de barreras arquitectónicas .....	7



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	83	50	66,00%
02. L'Eixample .....	82	28	192,86%
03. Extramurs .....	57	54	5,56%
04. Campanar .....	50	27	85,19%
05. La Saïdia .....	82	51	60,78%
06. El Pla del Real .....	42	31	35,48%
07. L'Olivereta .....	55	59	-6,78%
08. Patraix .....	51	36	41,67%
09. Jesús .....	55	27	103,70%
10. Quatre Carreres .....	83	76	9,21%
11. Poblats Marítims .....	88	49	79,59%
12. Camins al Grau .....	53	38	39,47%
13. Algirós .....	34	27	25,93%
14. Benimaclet .....	7	14	-50,00%
15. Rascanya .....	44	50	-12,00%
16. Benicalap .....	48	27	77,78%
17. Pobles del Nord .....	1	7	-85,71%
18. Pobles de l'Oest .....	9	20	-55,00%
19. Pobles del Sud .....	12	28	-57,14%
En Dependències Municipals .....	104	54	92,59%
No hi consta districte .....	69	102	-32,35%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	13
1.2. La Xerea .....	5
1.3. El Carme .....	20



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	18
1.6. Sant Francesc .....	21
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	36
2.2. El Pla del Remei .....	21
2.3. Gran Via .....	25
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	11
3.2. La Roqueta .....	31
3.3. La Petxina .....	7
3.4. Arrancapins .....	8
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	21
4.2. Les Tendetes .....	5
4.3. El Calvari .....	5
4.4. Sant Pau .....	19
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	13
5.2. Morvedre .....	20
5.3. Trinitat .....	14
5.4. Tormos .....	14
5.5. Sant Antoni .....	21
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	10
6.2. Mestalla .....	20
6.3. Jaume Roig .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	7
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	39
7.2. Soternes .....	7



7.3. Tres Forques .....	3
7.4. La Font Santa .....	4
7.5. La Llum .....	2
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	23
8.2. Sant Isidre .....	11
8.3. Vara de Quart .....	5
8.4. Safranar .....	9
8.5. Favara .....	3
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	18
9.2. L'Hort de Senabre .....	13
9.3. La Creu Coberta .....	14
9.4. Sant Marcel·lí .....	8
9.5. Camí Real .....	2
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	35
10.2. En Corts .....	13
10.3. Malilla .....	16
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	4
10.6. La Punta .....	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	11
<b>11. Poblat Marítim</b>	
11.1. El Grau .....	18
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	23
11.3. La Malva-rosa .....	25
11.4. Beteró .....	13
11.5. Natzaret .....	9
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	15
12.2. Albors .....	10



12.3. La Creu del Grau .....	12
12.4. Camí Fondo .....	5
12.5. Penya-roja .....	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	11
13.2. Ciutat Jardí .....	13
13.3. L'Amistat .....	6
13.4. La Bega Baixa .....	2
13.5. La Carrasca .....	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	7
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	23
15.2. Torrefiel .....	13
15.3. Sant Llorenç .....	8
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	46
16.2. Ciutat Fallera .....	2
17. Pobles del Nord	
17.7. Borbotó .....	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	9
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	2
19.3. Pinedo .....	2
19.4. El Saler .....	1
19.7. La Torre .....	5
19.8. Faitanar .....	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	104



No hi consta districte

No hi consta barri ..... 69



## Peticions per mesos

Gener .....	1.041
Febrer .....	593