



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

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2018 AL 15 DE ENERO 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 diciembre de 2018 a 15 de enero de 2019**, se han recibido un total de **874 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/11/18 al 15/12/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	94	71
SUGERENCIAS	728	754
QUEJAS SINDIC	26	42
QUEJAS DEFENSOR	2	4
OTROS	1	3

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/12/2017 a 15/01/2018.

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: **16/11/18 al 15/12/18.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	68	73
Sede electrónica	63	54
Telefónica	21	18
Web	699	729

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: 16/12/2017 a 15/01/2018.

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 diciembre de 2018 y la primera de enero 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 **195** traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 122 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 59 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **125** traslados, dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 90 traslados.

Asimismo, el **Área de Protección Ciudadana** con **119** traslados, dentro de esta 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 Movilidad Sostenible** tiene **13** peticiones de informe, y dentro de ésta, la Delegación de Espacio Público con 7 peticiones.

Le siguen en importancia el **Área de Alcaldía** y el **Área de Desarrollo Urbano y Vivienda** con **10** solicitudes de informe cada una, y dentro de estas áreas la Delegación de Hacienda con 8 peticiones y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 10 peticiones de informe, respectivamente.

El **Área de Protección Desarrollo Humano** con **9** solicitudes de informe y dentro de ésta área destaca la Delegación de Servicios Sociales con 7 peticiones de informe.

## 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:

- **Gestión Tributaria Específica-Catastral**
- **Gabinete de Comunicaciones**
- **Cultura Festiva**
- **Disciplina Urbanística**
- **Gestión del Centro Histórico**
- **Planeamiento**
- **Deportes**
- **Educación**
- **Contratación**



**- Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas**

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

- **Disciplina Urbanística**
- **Gestión del Centro Histórico**
- **Deportes**
- **Educación**

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

- **Gabinete de Secretaría General y del Pleno**
- **Gestión de Emisiones y Recaudación**
- **Licencias Urbanísticas y Obras de Edificación**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Personal**
- **Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos**
- **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza**
- **Jardinería**
- **Actividades**
- **Ocupación del Dominio Público**
- **Movilidad Sostenible**
- **EMT-Incidencias**
- **Fundación Deportiva Municipal**
- **Descentralización y Participación Ciudadana**
- **Transparencia y Gobierno Abierto**

## **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 (159)**
- **Servicios prestados en la vía pública (131)**
- **Vía pública reparación de deficiencias (85)**

## **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:

- **L'Eixample con 100 peticiones**
- **Quatre Carreres con 61 peticiones**
- **Zaidía con 54 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 17 peticiones**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 70 peticiones**
- **Arrancapins (Extramuros) con 16 peticiones**
- **Tendetes (Campanar) con 20 peticiones**
- **Marchalenes (Zaidía) con 17 peticiones**
- **Exposición (Pla del Real) con 13 peticiones**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 46 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 13 peticiones**
- **El Huerto de Senabre (Jesús) con 18 peticiones**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 32 peticiones**
- **Cabañal-Cañamelar (Poblados Marítimos) con 17 peticiones**
- **Ayora y La Cruz del Grau (Caminos al Grau) con 14 peticiones cada una**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 12 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 16 peticiones**



- Torrefiel (Rascaña) con 25 peticiones
- Benicalap (Benicalap) con 28 peticiones
- Mauella, Massarrojos y Borbotó (Pueblos del Norte) con 2 peticiones cada una
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 3 peticiones
- La Torre (Pueblos del Sur) con 2 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

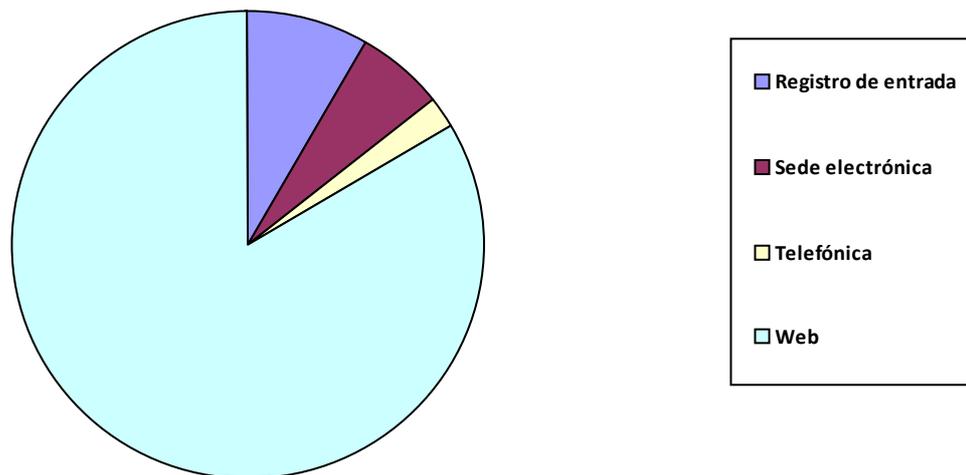
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	71	77	-7,79%
Sugerencia	754	605	24,63%
Síndic	42	36	16,67%
Defensor	4	5	-20,00%
Otras	3	3	0,00%
Total:	874	726	20,39%

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	73	88	-17,05%
Sede electrónica	54	38	42,11%
Telefónica	18	44	-59,09%
Web	729	556	31,12%
Total:	874	726	20,39%

## Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Enero .....	486
Diciembre .....	388

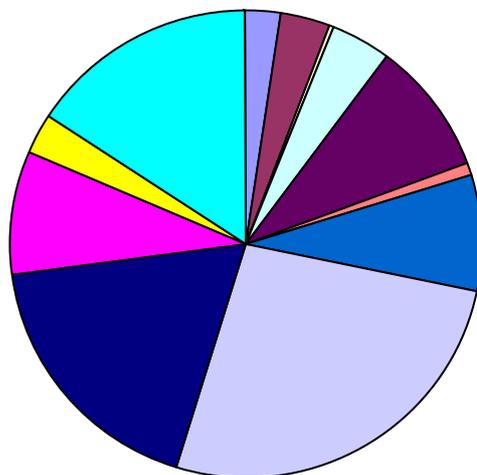
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero .....	463	414	49	13 (26,5%)
Diciembre .....	305	278	27	14 (51,9%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	19	9	10	5 (50,0%)
CULTURA .....	26	19	7	4 (57,1%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE .....	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO .....	32	23	9	3 (33,3%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	71	61	10	5 (50,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	6	4	2	2 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR .....	62	57	5	2 (40,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	202	195	7	3 (42,9%)
MOVILIDAD .....	138	125	13	1 (7,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	68	63	5	1 (20,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	20	15	5	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	122	119	3	1 (33,3%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>768</b>	<b>692</b>	<b>76</b>	<b>27 (35,5%)</b>

## Distribución por Áreas



ALCALDÍA
CULTURA
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
DESARROLLO HUMANO
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
GOBIERNO INTERIOR
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO
MOVILIDAD
ORGANISMOS AUTÓNOMOS
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA
PROTECCIÓN CIUDADANA

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	1	0	1	0 (0,0%)
HACIENDA .....	16	8	8	4 (50,0%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS .....	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	6	1	5	2 (40,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
COMERCIO .....	2	2	0	0 (-)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
SANIDAD Y SALUD .....	13	11	2	1 (50,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	19	12	7	2 (28,6%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	39	39	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	23	13	10	5 (50,0%)
VIVIENDA .....	3	3	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	3	2	1	0 (0,0%)
PERSONAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIOS CENTRALES .....	54	51	3	2 (66,7%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
CALIDAD AMBIENTAL .....	3	0	3	3 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	14	14	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	123	122	1	0 (0,0%)
PARQUES Y JARDINES .....	62	59	3	0 (0,0%)
<b>MOVILIDAD</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	42	35	7	1 (14,3%)



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	96	90	6	0 (0,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	68	63	5	1 (20,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	7	7	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	10	7	3	0 (0,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	3	1	2	0 (0,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA .....	122	119	3	1 (33,3%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO ...	1	0	1	0 (0,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	4	0	4	1 (25,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL ....	6	5	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	5	2	3	2 (66,7%)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1	1	0	0 (-)
<b>RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>TESORERÍA GENERAL</b>				
TESORERÍA GENERAL .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	9	10	5 (50,0%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	9	9	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	11	9	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	5	0	5	2 (40,0%)



	Subtotal de Àrea:	26	19	7	4 (57,1%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>					
<b>COMERCIO</b>					
	COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	2	2	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	2	2	0	0 (-)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
<b>SANIDAD Y SALUD</b>					
	SANIDAD .....	13	11	2	1 (50,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>					
	BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	19	12	7	2 (28,6%)
	Subtotal de Àrea:	32	23	9	3 (33,3%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>					
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	6	6	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>					
	COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	39	39	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	3	2	2 (100,0%)
	GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	2	1	1	1 (100,0%)
	LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	9	4	5	0 (0,0%)
	PLANEAMIENTO .....	3	1	2	2 (100,0%)
	PROYECTOS URBANOS .....	4	4	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>					
	VIVIENDA .....	3	3	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	71	61	10	5 (50,0%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
<b>DEPORTES</b>					
	DEPORTES .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>					
	EDUCACIÓN .....	4	3	1	1 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	6	4	2	2 (100,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
<b>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>					
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)



<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	3	2	1	0 (0,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>				
CONTRATACIÓN .....	2	0	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	52	51	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	62	57	5	2 (40,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	3	0	3	3 (100,0%)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	14	14	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	123	122	1	0 (0,0%)
<b>PARQUES Y JARDINES</b>				
JARDINERÍA .....	62	59	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	202	195	7	3 (42,9%)
<b>MOVILIDAD</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	35	32	3	0 (0,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	7	3	4	1 (25,0%)
<b>INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	96	90	6	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	138	125	13	1 (7,7%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMT-Incidencias .....	18	16	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	17	16	1	0 (0,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	2	0	2	1 (50,0%)
MARINA REAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	30	30	0	0 (-)
Subtotal de Área:	68	63	5	1 (20,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				



INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	7	7	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	7	3	0 (0,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	3	1	2	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	20	15	5	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA				
POLICÍA LOCAL .....	122	119	3	1 (33,3%)
Subtotal de Área:	122	119	3	1 (33,3%)

### 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					
GABINETE SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLEN	0	0	0	1	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	0	2	1
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	0	0	1	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	1	0	1	0	1
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	0	1	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA .....	1	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	2	0	0	3	0
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD .....	1	0	0	0	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	2	0	0	4	1
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	0	0	0	0
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	3	2
PLANEAMIENTO .....	1	0	1	0	0
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					



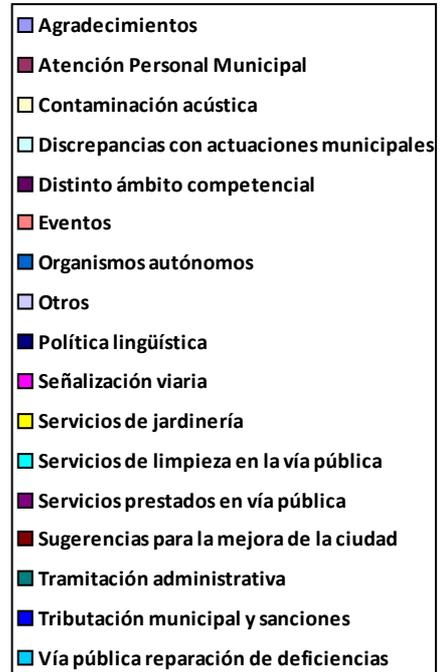
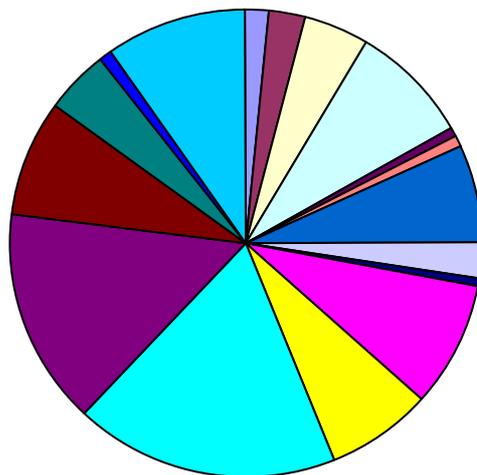
DEPORTES .....	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN .....	1	0	0	0	0
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	0	0	0	1	0
PERSONAL .....	0	0	0	1	0
CONTRATACIÓN .....	1	0	1	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	0	0	0	1	0
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	2	0	1	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	0	0	0	1	0
JARDINERÍA .....	0	0	0	1	2
<b>MOVILIDAD</b>					
ACTIVIDADES .....	0	0	0	3	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	1	0	0	2	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	0	5	1
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
EMT-Incidencias .....	0	0	0	2	0
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	0	0	0	1	0
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	2	1
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	0	0	0	1	1
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	1	0	0	2	0
Total de Envíos	20	2	5	36	13

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	6	133,33%
Altres .....	21	18	16,67%
Atenció Personal Municipal .....	22	34	-35,29%
Contaminació acústica .....	39	23	69,57%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	72	90	-20,00%
Distint àmbit competencial .....	6	13	-53,85%
Esdeveniments .....	7	24	-70,83%
Organismes autònoms .....	59	30	96,67%
Política lingüística .....	4	4	0,00%
Senyalització viària .....	76	59	28,81%
Servicis de jardineria .....	62	56	10,71%
Servicis de neteja en la via pública .....	159	96	65,63%
Servicis prestats en via pública .....	131	101	29,70%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	69	47	46,81%
Tramitació administrativa .....	39	37	5,41%
Tributació municipal i sancions .....	8	8	0,00%
Via pública reparació de deficiències .....	85	74	14,86%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	13
Personal municipal .....	1

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	5
Atención personal de Servicios Sociales .....	3
Centros educativos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	1
Gestión tributaria .....	3
Información y Registro .....	4
Otras .....	4
Padrón .....	1

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	29
Botellón .....	3
Casales falleros .....	2
Entre particulares vecinales .....	1
Eventos públicos .....	1
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	2

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	2
Antenas .....	1
Bibliotecas .....	3
Cumplimiento de Ordenanzas .....	8
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	34
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	18
Obras municipales .....	1
Obras no municipales .....	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2



Servicios Sociales .....	2
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	6
<b><u>Eventos</u></b>	
Carreras Populares .....	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	5
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	19
Fundación Deportiva Municipal .....	14
Junta Central Fallera .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	24
Palau de la Música i Congressos .....	1
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros .....	18
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	2
Valenciano .....	2
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	11
Carril bici .....	21
Semáforos .....	11
Señalización horizontal .....	21
Señalización vertical .....	12
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	40
Poda de árboles .....	22
<b><u>Servicios de limpieza en la vía pública</u></b>	
Contenedores cambio de ubicación .....	20



Contenedores deficiente estado .....	8
Deficiente limpieza en la vía pública .....	52
Excrementos animales domésticos .....	23
Reciclaje de residuos .....	17
Recogida de enseres en la vía pública .....	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	5
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	25
Vehículos abandonados .....	5

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	1
Gorrillas .....	4
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	91
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	27
Plagas .....	8

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	10
Ciclistas molestias .....	2
Demanda de parques y jardines .....	9
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	4
Sede electrónica .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	9
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	30
WC públicos .....	1

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	25
Tardanza en resolución de expedientes .....	14

**Tributación municipal y sanciones**

Multas .....	2
Tributos IBI .....	5



Tributos IVTM .....	1
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	7
Alumbrado .....	34
Bache en calzada .....	24
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	9
Fuentes ornamentales .....	3
Supresión de barreras arquitectónicas .....	8



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	43	63	-31,75%
02. L'Eixample .....	100	45	122,22%
03. Extramurs .....	42	27	55,56%
04. Campanar .....	53	44	20,45%
05. La Saïdia .....	54	51	5,88%
06. El Pla del Real .....	25	29	-13,79%
07. L'Olivereta .....	53	35	51,43%
08. Patraix .....	39	24	62,50%
09. Jesús .....	35	22	59,09%
10. Quatre Carreres .....	61	48	27,08%
11. Poblats Marítims .....	46	47	-2,13%
12. Camins al Grau .....	37	34	8,82%
13. Algirós .....	31	19	63,16%
14. Benimaclet .....	18	17	5,88%
15. Rascanya .....	45	42	7,14%
16. Benicalap .....	33	15	120,00%
17. Pobles del Nord .....	7	5	40,00%
18. Pobles de l'Oest .....	3	15	-80,00%
19. Pobles del Sud .....	5	1	400,00%
En Dependències Municipals .....	77	43	79,07%
No hi consta districte .....	67	100	-33,00%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	6
1.2. La Xerea .....	5
1.3. El Carme .....	5



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	4
1.6. Sant Francesc .....	17
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	70
2.2. El Pla del Remei .....	10
2.3. Gran Via .....	20
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	12
3.2. La Roqueta .....	1
3.3. La Petxina .....	13
3.4. Arrancapins .....	16
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	19
4.2. Les Tendetes .....	20
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	13
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	17
5.2. Morvedre .....	14
5.3. Trinitat .....	8
5.4. Tormos .....	10
5.5. Sant Antoni .....	5
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	13
6.2. Mestalla .....	7
6.4. Ciutat Universitària .....	5
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	46
7.2. Soternes .....	1
7.3. Tres Forques .....	6



08. Patraix	
8.1. Patraix .....	13
8.2. Sant Isidre .....	3
8.3. Vara de Quart .....	11
8.4. Safranar .....	10
8.5. Favara .....	2
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	13
9.2. L'Hort de Senabre .....	18
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	1
9.5. Camí Real .....	1
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	10
10.2. En Corts .....	5
10.3. Malilla .....	32
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	3
10.5. Na Rovella .....	3
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	8
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	11
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	17
11.3. La Malva-rosa .....	9
11.4. Beteró .....	6
11.5. Natzaret .....	3
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	14
12.3. La Creu del Grau .....	14
12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	5
13. Algirós	



13.1. L'Illa Perduda .....	4
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	1
13.4. La Bega Baixa .....	7
13.5. La Carrasca .....	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	16
14.2. Camí de Vera .....	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	15
15.2. Torrefiel .....	25
15.3. Sant Llorenç .....	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	28
16.2. Ciutat Fallera .....	5
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou .....	1
17.5. Mauella .....	2
17.6. Massarrojos .....	2
17.7. Borbotó .....	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	3
19. Pobles del Sud	
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	1
19.7. La Torre .....	2
19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	77
No hi consta districte	



No hi consta barri ..... 67



## Peticions per mesos

Gener .....	804
Febrer .....	842
Març .....	880
Abril .....	675
Maig .....	1.044
Juny .....	1.098
Juliol .....	914
Agost .....	771
Setembre .....	1.393
Octubre .....	1.114
Novembre .....	870
Desembre .....	820