



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 (Camino 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

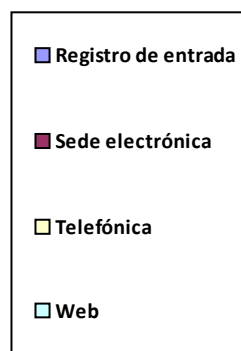
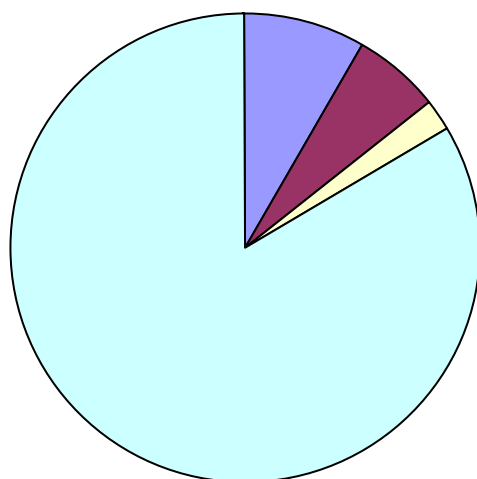
1. Peticiones según tipo

	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

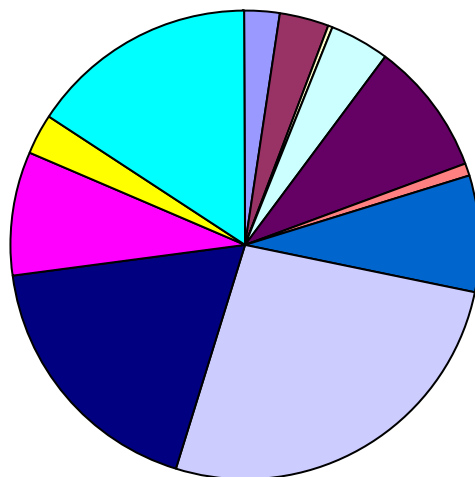
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	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%)
Total de Envíos	768	692	76	27 (35,5%)

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 (-)
CULTURA				
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%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD	13	11	2	1 (50,0%)
SERVICIOS SOCIALES	19	12	7	2 (28,6%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
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 (-)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR				
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%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
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%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	42	35	7	1 (14,3%)



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	96	90	6	0 (0,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	68	63	5	1 (20,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
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%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	122	119	3	1 (33,3%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
GABINETE SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO ...	1	0	1	0 (0,0%)
HACIENDA				
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 (-)
RELACIONES CON LOS MEDIOS				
GABINETE DE COMUNICACIONES	1	0	1	1 (100,0%)
TESORERÍA GENERAL				
TESORERÍA GENERAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	9	10	5 (50,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	11	9	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
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%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE					
COMERCIO					
	COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	2	2	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD Y SALUD					
	SANIDAD	13	11	2	1 (50,0%)
SERVICIOS SOCIALES					
	BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	19	12	7	2 (28,6%)
	Subtotal de Àrea:	32	23	9	3 (33,3%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA					
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	6	6	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS					
	COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	39	39	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
	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 (-)
VIVIENDA					
	VIVIENDA	3	3	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	71	61	10	5 (50,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
DEPORTES					
	DEPORTES	2	1	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN					
	EDUCACIÓN	4	3	1	1 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	6	4	2	2 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR					
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA					
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)



CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	2	1	0 (0,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	1	0	1	0 (0,0%)
SERVICIOS CENTRALES				
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%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	3	0	3	3 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	14	14	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	123	122	1	0 (0,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	62	59	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	202	195	7	3 (42,9%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	35	32	3	0 (0,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	7	3	4	1 (25,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	96	90	6	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	138	125	13	1 (7,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
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%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				



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					



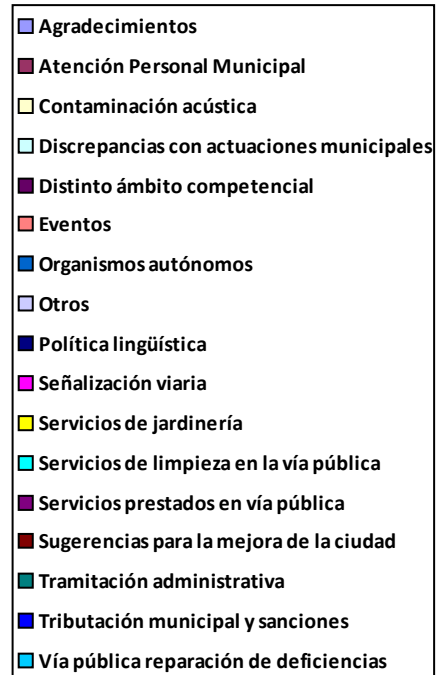
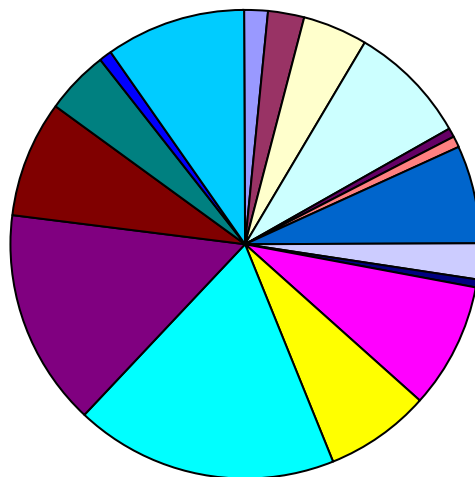
DEPORTES	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
GOBIERNO INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	0	0	0	1	0
PERSONAL	0	0	0	1	0
CONTRATACIÓN	1	0	1	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	0	0	1	0
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	2	0	1	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	0	0	0	1	0
JARDINERÍA	0	0	0	1	2
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	0	0	0	3	0
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	1	0	0	2	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	0	0	0	5	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
EMT-Incidencias	0	0	0	2	0
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	1	0
JUNTA CENTRAL FALLERA	1	0	0	0	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	2	1
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	0	0	0	1	1
PROTECCIÓN CIUDADANA					
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
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	6
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	5
<u>Organismos autónomos</u>	
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
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	3
Otros	18
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	2
Valenciano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	11
Carril bici	21
Semáforos	11
Señalización horizontal	21
Señalización vertical	12
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	40
Poda de árboles	22
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
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
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
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
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	70
2.2. El Pla del Remei	10
2.3. Gran Via	20
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	1
3.3. La Petxina	13
3.4. Arrancapins	16
04. Campanar	
4.1. Campanar	19
4.2. Les Tendetes	20
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	13
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	17
5.2. Morvedre	14
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	5
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	13
6.2. Mestalla	7
6.4. Ciutat Universitària	5
07. L'Olivereta	
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. Poblat 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