



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ABRIL DE 2018 AL 15 DE MAYO DE 2018



**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 abril de 2018 a 15 de mayo de 2018**, se han recibido un total de **906 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/03/18 al 15/04/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	46	92
SUGERENCIAS	542	763
QUEJAS SINDIC	41	42
QUEJAS DEFENSOR	6	4
OTROS	1	5

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/04/2017 a 15/05/2017.

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: **16/03/18 al 15/04/18.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	70	103
Sede electrónica	29	49
Telefónica	12	27
Web	525	727

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: 16/04/2017 a 15/05/2017.

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 abril de 2018 y la primera de mayo de 2018 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 **221** traslados, y dentro del área, la **Delegación de Gestión de Residuos Sólidos** ha recibido **105** traslados, y la **Delegación de Parques y Jardines** ha recibido **97** traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **143** traslados, dentro de esta la **Delegación de Policía Local** con el mismo número de traslados; asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** contiene **116** traslados, dentro de esta la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **101** 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 Desarrollo Urbano y Vivienda** con **22** solicitudes de informe y dentro de esta área esta la **Delegación de Planificación y Gestión Urbana** con **19** solicitudes de informe y la **Delegación de Gestión de Patrimonio Municipal** con **3** solicitudes de informe.

El **Área de Movilidad Sostenible** contiene **19** solicitudes de informe, dentro de ésta área destaca la **Delegación de Espacio Público** con **12** solicitudes 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:

- **Personas Mayores.**
- **Sanidad.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Planeamiento.**
- **Proyectos Urbanos.**
- **Central del Procedimiento Sancionador.**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica**
- **Ciclo Integral del Agua.**
- **Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza.**
- **Organismo Autónomo EMT.**
- **Sociedad de la Información.**



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

- **Planeamiento.**
- **Central del Procedimiento Sancionador.**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica**
- **Ciclo Integral del Agua.**
- **Sociedad de la Información.**

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

- **Cultura Festiva**
- **Empleo y Emprendimiento**
- **Bienestar Social e Integración**
- **Deportes**
- **Servicios Centrales Técnicos**
- **Actividades**

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 prestados en la vía pública (136).**
- **Servicios de limpieza en vía pública (135).**
- **Servicios de Jardinería (92).**

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:



- Quatre Carreres con 76 peticiones.
- Poblat Marítims con 72 peticiones.
- Rascaña con 67 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 13 peticiones.
- Ruzafa (Eixample) con 26 peticiones.
- Arrancapins (Extramuros) con 29 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 18 peticiones.
- Trinidad (Zaidía) con 14 peticiones.
- Mestalla (Pla del Real) con 16 peticiones.
- Nou Moles (La Olivereta) con 18 peticiones.
- Patraix y Safranar (Patraix) con 13 peticiones cada uno.
- La Raiosa (Jesús) con 15 peticiones.
- Monteolivete (Quatre Carreres) con 24 peticiones.
- La Malvarosa (Poblat Marítims) con 25 peticiones.
- La Cruz del Grao (Camino al Grao) con 20 peticiones.
- Ciudad Jardín y La Vega Baja (Algirós) con 7 peticiones cada uno.
- Benimaclet (Benimaclet) con 9 peticiones.
- Torreïel (Rascaña) con 32 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones.
- Massarrojos (Pueblos del Norte) con 2 peticiones.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 15 peticiones.
- El Perellonet (Pueblos del Sur) con 3 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

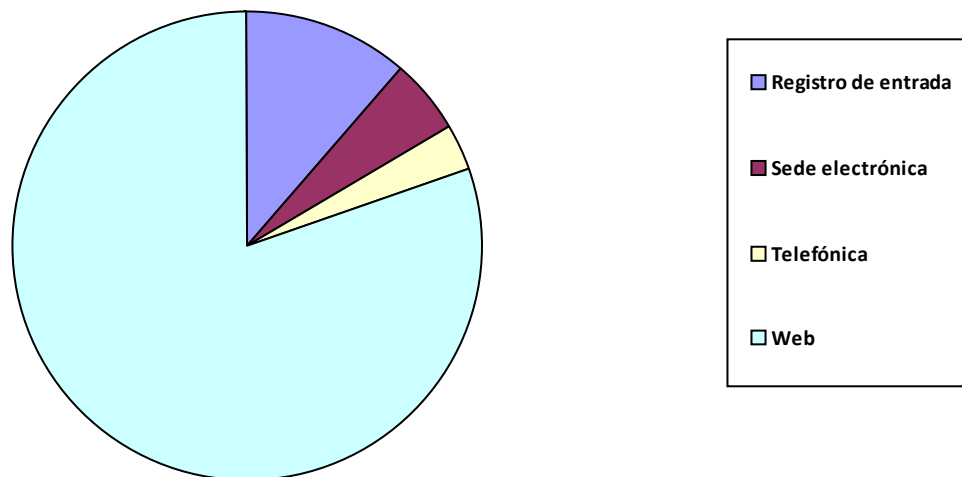
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	92	71	29,58%
Sugerencia	763	621	22,87%
Síndic	42	40	5,00%
Defensor	4	4	0,00%
Otras	5	9	-44,44%
Total:	906	745	21,61%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	103	100	3,00%
Sede electrónica	49	34	44,12%
Telefónica	27	17	58,82%
Web	727	594	22,39%
Total:	906	745	21,61%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Abril	407
Mayo	499

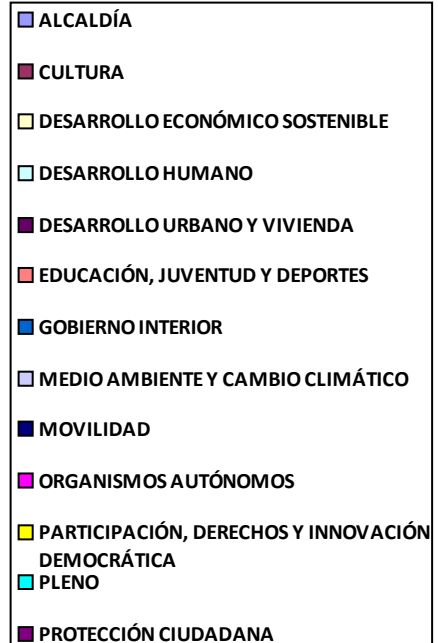
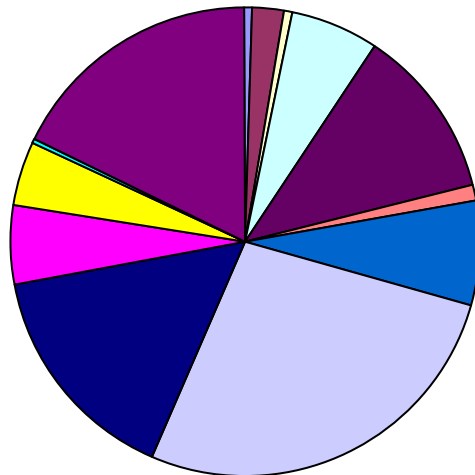
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Abril	411	365	45	29 (64,4%)
Mayo	463	408	55	26 (47,3%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	6	6	0	0 (-)
CULTURA	19	17	2	0 (0,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	4	1	3	0 (0,0%)
DESARROLLO HUMANO	54	41	13	6 (46,2%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	101	79	22	14 (63,6%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	10	6	4	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR	64	61	3	1 (33,3%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	235	221	14	13 (92,9%)
MOVILIDAD	135	116	19	6 (31,6%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	49	47	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	38	34	4	2 (50,0%)
PLENO	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	156	143	12	9 (75,0%)
Total de Envíos	874	773	100	55 (55,0%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	3	3	0	0 (-)



HACIENDA	3	3	0	0 (-)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	9	7	2	0 (0,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	5	5	0	0 (-)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	3	0	3	0 (0,0%)
DESARROLLO HUMANO				
PERSONAS MAYORES	2	1	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y SALUD	28	24	4	4 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	24	16	8	1 (12,5%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	7	7	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL	3	0	3	2 (66,7%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	57	57	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	34	15	19	12 (63,2%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	4	0	4	0 (0,0%)
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	8	7	1	1 (100,0%)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	52	50	2	0 (0,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL	5	3	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	14	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	1	1	0	0 (-)



GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	109	105	4	4 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES	104	97	7	6 (85,7%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	27	15	12	2 (16,7%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	108	101	7	4 (57,1%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	49	47	2	2 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	26	25	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	11	8	3	1 (33,3%)
PLENO				
PLENO	3	1	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	156	143	12	9 (75,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	3	3	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMIC	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	6	6	0	0 (-)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	9	7	2	0 (0,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0 (-)



RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	19	17	2	0 (0,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	3	0	3	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	4	1	3	0 (0,0%)
DESARROLLO HUMANO				
PERSONAS MAYORES				
PERSONAS MAYORES	2	1	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y SALUD				
SANIDAD	28	24	4	4 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	24	16	8	1 (12,5%)
Subtotal de Área:	54	41	13	6 (46,2%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	7	7	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	3	0	3	2 (66,7%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	57	57	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	3	5	5 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	18	7	11	4 (36,4%)
PLANEAMIENTO	2	1	1	1 (100,0%)
PROYECTOS URBANOS	6	4	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	101	79	22	14 (63,6%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES				
DEPORTES	4	0	4	0 (0,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)



JUVENTUD				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	10	6	4	0 (0,0%)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	8	7	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES				
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	52	50	2	0 (0,0%)
Subtotal de Àrea:	64	61	3	1 (33,3%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	5	3	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS				
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	15	14	1	1 (100,0%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	109	105	4	4 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	104	97	7	6 (85,7%)
Subtotal de Àrea:	235	221	14	13 (92,9%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	18	8	10	1 (10,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	9	7	2	1 (50,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	108	101	7	4 (57,1%)
Subtotal de Àrea:	135	116	19	6 (31,6%)



ORGANISMOS AUTÓNOMOS

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

EMT-Incidencias	14	12	2	2 (100,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	21	21	0	0 (-)
UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	49	47	2	2 (100,0%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	26	25	1	1 (100,0%)
----------------------------------	----	----	---	------------

INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
------------------	---	---	---	-------

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11	8	3	1 (33,3%)
---	----	---	---	-----------

Subtotal de Área:	38	34	4	2 (50,0%)
-------------------	----	----	---	-----------

PLENO

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	3	1	2	2 (100,0%)
--	---	---	---	------------

Subtotal de Área:	3	1	2	2 (100,0%)
-------------------	---	---	---	------------

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA

POLICÍA LOCAL	156	143	12	9 (75,0%)
---------------------	-----	-----	----	-----------

Subtotal de Área:	156	143	12	9 (75,0%)
-------------------	-----	-----	----	-----------

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
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	0	0	0	1	1
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE					
EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	0	0	0	1	2
DESARROLLO HUMANO					
PERSONAS MAYORES	0	1	0	0	0
SANIDAD	3	0	1	0	0



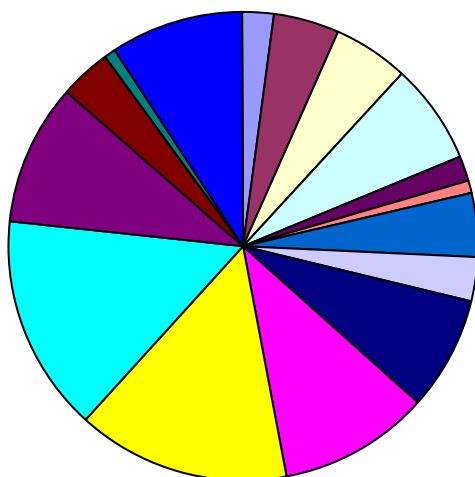
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	0	0	6	1
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
PATRIMONIO	1	1	0	0	1
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	2	1	4	3
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
PROYECTOS URBANOS	1	0	1	0	0
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
DEPORTES	0	0	0	3	1
GOBIERNO INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	0	0	1	1
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	2	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	1	3	0	0	0
JARDINERÍA	2	4	0	1	0
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	1	0	0	4	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	0	1	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	2	1	2	1
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
EMT-Incidencias	1	0	1	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	2	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	7	1	1	3	0
Total de Envíos	32	17	6	28	17

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	19	15	26,67%
Altres	27	24	12,50%
Atenció Personal Municipal	41	31	32,26%
Contaminació acústica	48	24	100,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	62	60	3,33%
Distint àmbit competencial	15	10	50,00%
Esdeveniments	9	6	50,00%
Organismes autònoms	40	32	25,00%
Política lingüística	0	5	-100,00%
Senyalització viària	71	75	-5,33%
Servicis de jardineria	92	79	16,46%
Servicis de neteja en la via pública	135	93	45,16%
Servicis prestats en via pública	136	102	33,33%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	86	71	21,13%
Tramitació administrativa	33	32	3,13%
Tributació municipal i sancions	8	9	-11,11%
Via pública reparació de deficiències	83	77	7,79%

Distribución temática



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



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	14
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	12
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	1
Información y Registro	10
Otras	3
Padrón	9

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Botellón	7
Entre particulares vecinales	9
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	2
Obras privadas	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	5

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Antenas	1
Bibliotecas	3
Cheque Escolar	1
Cumplimiento de Ordenanzas	5
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	33
Disconformidad con proyectos urbanísticos	6
Museos incidencias	2
Obras municipales	3



Obras no municipales	1
Oposiciones	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	1
Servicios Sociales	3

Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución	15
---	----

Eventos

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

Organismos autónomos

EMIVASA	1
EMT-incidencias	12
Fundación Deportiva Municipal	10
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	17

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c)	4
Otros	23

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	21
Carril bici	9
Semáforos	15
Señalización horizontal	13
Señalización vertical	11
Zona Azul	1
Zona naranja	1

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	54
Poda de árboles	38



Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	12
Contenedores deficiente estado	7
Deficiente limpieza en la vía pública	45
Excrementos animales domésticos	18
Reciclaje de residuos	10
Recogida de enseres en la vía pública	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	9
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	17
Vehículos abandonados	11

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	2
Indigentes	4
Mayor actuación por parte de Policía Local	87
Medidas contra excrementos animales domésticos	13
Plagas	21
Playas incidencias	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	14
Ciclistas molestias	13
Demanda de parques y jardines	6
Página web	6
Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	10
Sugerencias para la mejora de la circulación	11
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	17
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	6

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	16
---------------------------------------	----



Tardanza en resolución de expedientes 17

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico 1

Multas 3

Tributos IBI 3

Tributos IVTM 1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado 9

Alumbrado 31

Bache en calzada 33

Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano 5

Supresión de barreras arquitectónicas 5



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	39	25	56,00%
02. L'Eixample	52	47	10,64%
03. Extramurs	56	43	30,23%
04. Campanar	38	39	-2,56%
05. La Saïdia	41	33	24,24%
06. El Pla del Real	37	18	105,56%
07. L'Olivereta	27	37	-27,03%
08. Patraix	54	26	107,69%
09. Jesús	35	39	-10,26%
10. Quatre Carreres	76	74	2,70%
11. Poblats Marítims	72	50	44,00%
12. Camins al Grau	51	40	27,50%
13. Algirós	25	15	66,67%
14. Benimaclet	12	11	9,09%
15. Rascanya	67	36	86,11%
16. Benicalap	25	9	177,78%
17. Pobles del Nord	2	5	-60,00%
18. Pobles de l'Oest	16	4	300,00%
19. Pobles del Sud	7	7	0,00%
En Dependències Municipals	67	66	1,52%
No hi consta districte	107	121	-11,57%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	3
1.3. El Carme	12



1.5. El Mercat	8
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	26
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	18
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	7
3.3. La Petxina	14
3.4. Arrancapins	29
04. Campanar	
4.1. Campanar	18
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	3
4.4. Sant Pau	9
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	3
5.2. Morvedre	13
5.3. Trinitat	14
5.4. Tormos	5
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	10
6.2. Mestalla	16
6.3. Jaume Roig	7
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	18
7.2. Soternes	2
7.3. Tres Forques	2



7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	13
8.2. Sant Isidre	9
8.3. Vara de Quart	10
8.4. Safranar	13
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	6
9.5. Camí Real	2
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	24
10.2. En Corts	23
10.3. Malilla	18
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	2
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	18
11.3. La Malva-rosa	25
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	16
12.2. Albors	1



12.3. La Creu del Grau	20
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	13
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	7
13.3. L'Amistat	5
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	9
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	19
15.2. Torrefiel	32
15.3. Sant Llorenç	16
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	15
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	1
19.6. El Perellonet	3
19.7. La Torre	1



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 67

No hi consta districte

No hi consta barri 107



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	879
Abril	671