



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE SEPTIEMBRE DE 2018 AL 15 DE OCTUBRE 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 septiembre de 2018 a 15 de octubre de 2018**, se han recibido un total de **1.316 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/08/18 al 15/09/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	93	126
SUGERENCIAS	892	1.134
QUEJAS SINDIC	37	48
QUEJAS DEFENSOR	2	3
OTROS	2	5

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/09/2017 a 15/10/2017.

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: **16/08/18 al 15/09/18.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	86	140
Sede electrónica	51	46
Telefónica	35	55
Web	854	1.075

El canal web es el que supera numérica y ampliamente los demás; es un canal de comunicación muy accesible al ciudadano/a.

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/09/2017 a 15/10/2017.

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 septiembre de 2018 y la primera de octubre 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 **282** traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 144 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 117 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **189** traslados, dentro de esta la Delegación de Policía Local ha recibido 188 traslados; asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **144** traslados, dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 116 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 Protección Ciudadana** con **12** solicitudes de informe, dentro de ésta área destaca la Delegación de Policía Local con el mismo número de peticiones de informe.

Le sigue en importancia el **Área de Movilidad Sostenible** con **9** solicitudes de informe y dentro de esta área, la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público y la Delegación de Espacio Público con 5 y 4 solicitudes de informe respectivamente.

El **Área de Medio Ambiente y Cambio Climático** con **8** peticiones de informe y dentro de esta área, la Delegación de Parques y Jardines y la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos con 5 y 2 solicitudes de informe respectivamente.

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:

- **Coordinación Jurídica y Procesos Electorales**
- **Gestión Tributaria Específica-Catastral**
- **Gestión Tributaria Integral**
- **Tesorería**
- **Patrimonio Histórico y Artístico**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Personal**
- **Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas**
- **O.A.M. Parques y Jardines**



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

- **Coordinación Jurídica y Procesos Electorales**
- **Gestión Tributaria Específica-Catastral**
- **Gestión Tributaria Integral**
- **Tesorería**
- **Patrimonio Histórico y Artístico**
- **Central del Procedimiento Sancionador**
- **Personal**
- **Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas**
- **O.A.M. Parques y Jardines**

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

- **Inspección Tributos y Rentas**
- **Sanidad**
- **Licencias Urbanísticas Obras de Edificación**
- **Actividades**
- **Fundación Deportiva Municipal**
- **Descentralización y Participación Ciudadana**

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:

- **Discrepancias con actuaciones municipales (244)**
- **Servicios prestados en la vía pública (232)**
- **Servicios de limpieza en vía pública (187)**
- **Servicios de Jardinería (123)**



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:

- **Ciutat Vella con 165 peticiones**
- **Extramurs con 108 peticiones**
- **Quatre Carreres con 94 peticiones**
- **Camins al Grau con 77 peticiones**

11. TABLA DE PETICIONES POR DISTRITO Y BARRIO.

Contempla las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos y barrios de la ciudad, para intentar georeferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- **La Seu (Ciutat Vella) con 107 peticiones**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 32 peticiones**
- **Arrancapins (Extramuros) con 49 peticiones**
- **Campanar (Campanar) con 14 peticiones**
- **Trinidad (Zaidía) con 29 peticiones**
- **Mestalla (Pla del Real) con 24 peticiones**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 26 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 27 peticiones**
- **L'Hort de Senabre (Jesús) con 17 peticiones**
- **Monteolivete (Quatre Carreres) con 36 peticiones**
- **El Cabañal - Cañamelar (Poblados Marítimos) con 29 peticiones**
- **Ayora (Caminos al Grau) con 25 peticiones**
- **Amistad (Algirós) con 12 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 12 peticiones**
- **Torrefiel (Rascaña) con 28 peticiones**
- **Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones**
- **Massarrojos (Pueblos del Norte) con 4 peticiones**



- Benimamet (Pueblos del Oeste) con 13 peticiones
- El Saler (Pueblos del Sur) con 19 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

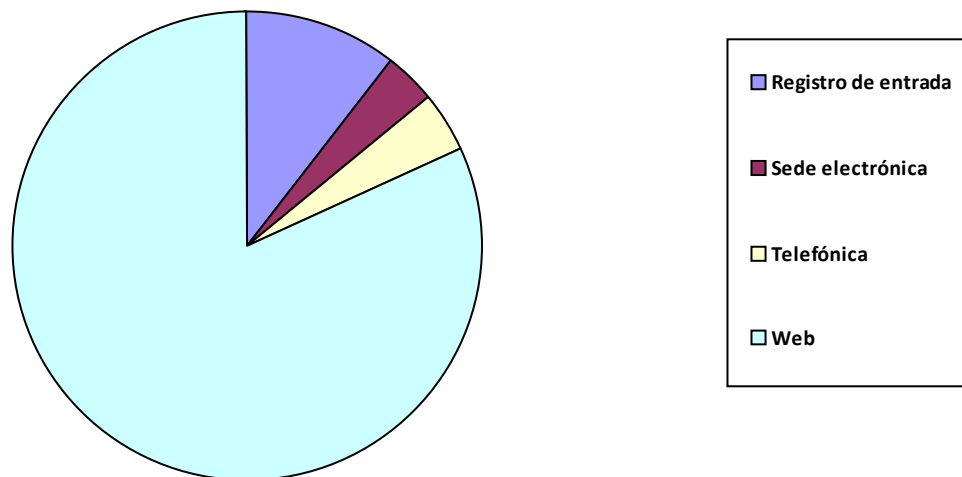
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	126	66	90,91%
Sugerencia	1.134	604	87,75%
Síndic	48	53	-9,43%
Defensor	3	3	0,00%
Otras	5	2	150,00%
Total:	1.316	728	80,77%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	140	85	64,71%
Sede electrónica	46	46	0,00%
Telefónica	55	36	52,78%
Web	1.075	561	91,62%
Total:	1.316	728	80,77%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre	779
Octubre	537

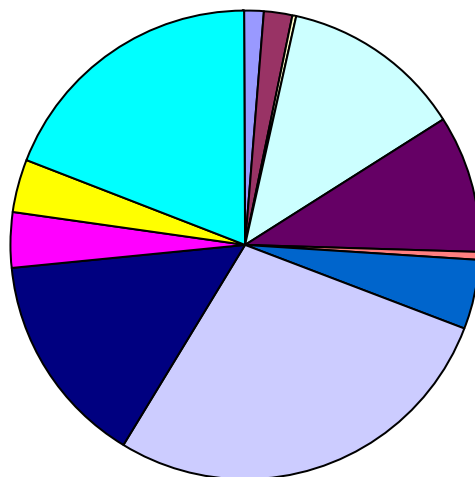
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre	522	493	29	15 (51,7%)
Octubre	520	493	27	9 (33,3%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	14	8	6	5 (83,3%)
CULTURA	22	21	1	1 (100,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO	132	127	5	2 (40,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	97	91	6	1 (16,7%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	7	7	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR	47	44	3	3 (100,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	290	282	8	4 (50,0%)
MOVILIDAD	153	144	9	3 (33,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	41	39	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	37	33	4	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	201	189	12	4 (33,3%)
Total de Envíos	1.042	986	56	24 (42,9%)

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	5	3	2	2 (100,0%)
HACIENDA	9	5	4	3 (75,0%)



CULTURA

ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	10	10	0	0 (-)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)

DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE

COMERCIO	1	1	0	0 (-)
----------------	---	---	---	-------

DESARROLLO HUMANO

COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRANTES ..	36	36	0	0 (-)
SANIDAD Y SALUD	67	66	1	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES	29	25	4	2 (50,0%)

DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	63	63	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	25	19	6	1 (16,7%)
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)

EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES

EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
JUVENTUD	2	2	0	0 (-)

GOBIERNO INTERIOR

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	4	3	1	1 (100,0%)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES	34	33	1	1 (100,0%)

MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

CALIDAD AMBIENTAL	4	3	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	146	144	2	1 (50,0%)
PARQUES Y JARDINES	122	117	5	2 (40,0%)

MOVILIDAD

ESPACIO PÚBLICO	32	28	4	1 (25,0%)
-----------------------	----	----	---	-----------



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	121	116	5	2 (40,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	41	39	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	15	11	4	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
BOMBEROS	1	1	0	0 (-)
POLICÍA	200	188	12	4 (33,3%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	4	2	2	2 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	4	3	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	1	1	1 (100,0%)
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS	1	0	1	0 (0,0%)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	14	8	6	5 (83,3%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	5	5	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	10	10	0	0 (-)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	3	2	1	1 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	22	21	1	1 (100,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				



COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRANTES				
COOPERACIÓN AL DESARROLLO Y MIGRACIÓN	36	36	0	0 (-)
SANIDAD Y SALUD				
SANIDAD	67	66	1	0 (0,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	29	25	4	2 (50,0%)
Subtotal de Área:	132	127	5	2 (40,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	63	63	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	10	8	2	1 (50,0%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	13	9	4	0 (0,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	97	91	6	1 (16,7%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	5	5	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	7	7	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	6	6	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				



CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	4	3	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES				
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	34	33	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	47	44	3	3 (100,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	4	3	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS				
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	146	144	2	1 (50,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	122	117	5	2 (40,0%)
Subtotal de Área:	290	282	8	4 (50,0%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	20	18	2	0 (0,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	12	10	2	1 (50,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	121	116	5	2 (40,0%)
Subtotal de Área:	153	144	9	3 (33,3%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	14	14	0	0 (-)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	11	10	1	0 (0,0%)
MARINA REAL	4	4	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	11	10	1	1 (100,0%)
UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	41	39	2	1 (50,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				



INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	22	22	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	15	11	4	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	37	33	4	0 (0,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
BOMBEROS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN E INTERVENCIÓN EN EM	1	1	0	0 (-)
POLICÍA				
POLICÍA LOCAL	200	188	12	4 (33,3%)
Subtotal de Área:	201	189	12	4 (33,3%)

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					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	2	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	0	0	0	0
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS	0	0	0	0	1
TESORERÍA	1	0	0	0	0
CULTURA					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	0	0	0	0
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD	0	0	0	1	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	2	0	0	2	0
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	1	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	2	2
GOBIERNO INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
PERSONAL	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	0	0	0	0



MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO

CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	1	0	0	1	0
JARDINERÍA	2	0	0	1	2

MOVILIDAD

ACTIVIDADES	0	0	0	1	1
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	1	0	0	0	1
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	0	0	3	0

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	1	0
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PAR	1	0	0	0	0

PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	0	0	3	1
--	---	---	---	---	---

PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA LOCAL	3	1	0	7	1
---------------------	---	---	---	---	---

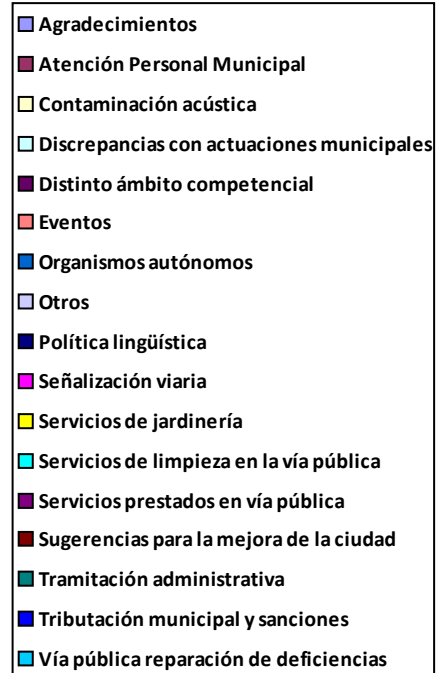
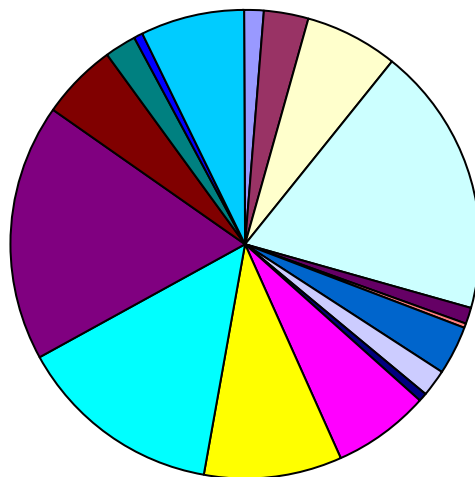
Total de Envíos 23 1 0 23 9

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	17	19	-10,53%
Altres	27	22	22,73%
Atenció Personal Municipal	40	20	100,00%
Contaminació acústica	85	68	25,00%
Discrepàncies amb actuacions municipals	244	84	190,48%
Distint àmbit competencial	14	7	100,00%
Esdeveniments	3	3	0,00%
Organismes autònoms	44	26	69,23%
Política lingüística	7	4	75,00%
Senyalització viària	88	66	33,33%
Servicis de jardineria	123	87	41,38%
Servicis de neteja en la via pública	187	109	71,56%
Servicis prestats en via pública	232	59	293,22%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	70	45	55,56%
Tramitació administrativa	27	31	-12,90%
Tributació municipal i sancions	7	6	16,67%
Via pública reparació de deficiències	96	71	35,21%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	11
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	16
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	2
Información y Registro	9
Museos	1
Otras	4
Padrón	2

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	38
Aviones	1
Botellón	18
Entre particulares vecinales	10
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	5
Molestias servicios de limpieza	3
Obras privadas	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	4

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	1
Bibliotecas	4
Cumplimiento de Ordenanzas	18
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	195
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5



Empleo - demandas	1
Obras municipales	10
Obras no municipales	4
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	3
Subvenciones o ayudas	1
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	13
<u>Eventos</u>	
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	17
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	10
Marina Real	4
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	10
Palau de la Música i Congressos	1
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	22
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	4
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	12
Carril bici	3
Semáforos	19
Señalización horizontal	26



Señalización vertical	24
Zona Azul	1
Zona naranja	3

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	71
Poda de árboles	52

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	14
Contenedores deficiente estado	8
Deficiente limpieza en la vía pública	84
Excrementos animales domésticos	18
Reciclaje de residuos	11
Recogida de enseres en la vía pública	7
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	25
Vehículos abandonados	3

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	9
Gorrillas	2
Indigentes	8
Mayor actuación por parte de Policía Local	123
Medidas contra excrementos animales domésticos	18
Plagas	66
Playas incidencias	5
Valenbisi	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	13
Ciclistas molestias	9
Demanda de parques y jardines	2
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	6



Sede electrónica	2
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	9
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	18
Sugerencias sobre denominación de calles	3
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	17
Tardanza en resolución de expedientes	10

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Tributos IBI	4
Tributos IVTM	2

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	16
Alumbrado	23
Bache en calzada	39
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	9
Fuentes ornamentales	3
Supresión de barreras arquitectónicas	6



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	165	48	243,75%
02. L'Eixample	54	37	45,95%
03. Extramurs	108	43	151,16%
04. Campanar	35	55	-36,36%
05. La Saïdia	61	35	74,29%
06. El Pla del Real	48	26	84,62%
07. L'Olivereta	46	32	43,75%
08. Patraix	64	46	39,13%
09. Jesús	49	29	68,97%
10. Quatre Carreres	94	58	62,07%
11. Poblats Marítims	76	38	100,00%
12. Camins al Grau	77	40	92,50%
13. Algirós	40	23	73,91%
14. Benimaclet	12	22	-45,45%
15. Rascanya	42	31	35,48%
16. Benicalap	25	22	13,64%
17. Pobles del Nord	4	3	33,33%
18. Pobles de l'Oest	14	9	55,56%
19. Pobles del Sud	34	8	325,00%
En Dependències Municipals	59	54	9,26%
No hi consta districte	209	69	202,90%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	107
1.2. La Xerea	13
1.3. El Carme	5



1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	20
1.6. Sant Francesc	10
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	3
2.3. Gran Via	19
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	11
3.2. La Roqueta	17
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	49
04. Campanar	
4.1. Campanar	14
4.2. Les Tendetes	8
4.3. El Calvari	3
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	11
5.3. Trinitat	29
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	6
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	15
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	5
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	26
7.2. Soternes	4



7.3. Tres Forques	12
7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	1
08. Patraix	
8.1. Patraix	27
8.2. Sant Isidre	3
8.3. Vara de Quart	13
8.4. Safranar	14
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	12
9.2. L'Hort de Senabre	17
9.3. La Creu Coberta	8
9.4. Sant Marcel·lí	9
9.5. Camí Real	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	36
10.2. En Corts	3
10.3. Malilla	33
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	9
10.6. La Punta	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	7
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	20
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	29
11.3. La Malva-rosa	16
11.4. Beteró	6
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	25



12.2. Albors	8
12.3. La Creu del Grau	19
12.4. Camí Fondo	11
12.5. Penya-roja	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	11
13.3. L'Amistat	12
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	7
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	12
15. Rascanya	
15.1. Orriols	10
15.2. Torrefiel	28
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	13
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.3. Pinedo	3
19.4. El Saler	19
19.5. El Palmar	3
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	3



19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	59
No hi consta districte	
No hi consta barri	209



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	880
Abril	675
Maig	1.044
Juny	1.096
Juliol	913
Agost	771
Setembre	1.391