



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE JULIO DE 2018 AL 15 DE AGOSTO 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 julio de 2018 a 15 de agosto de 2018**, se han recibido un total de **839 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/06/18 al 15/07/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	82	99
SUGERENCIAS	858	676
QUEJAS SINDIC	39	51
QUEJAS DEFENSOR	7	10
OTROS	7	3

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/07/2017 a 15/08/2017.

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: **16/06/18 al 15/07/18.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	93	126
Sede electrónica	44	39
Telefónica	40	19
Web	816	655

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: 16/07/2017 a 15/08/2017.

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 julio de 2018 y la primera de agosto 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 **216** traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 102 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 91 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **135** traslados, dentro de esta la Delegación de Policía Local con el mismo número de traslados; asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **79** traslados, dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 61 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 21 peticiones de informe y dentro de esta Área la delegación de Planificación y Gestión Urbana y Mantenimiento de Infraestructuras con 20 y 1 solicitudes de informe respectivamente.

Le sigue en importancia el **área de Desarrollo Humano** con 17 solicitudes de informe y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 15 y Sanidad y Salud con 2.

El **Área de Movilidad Sostenible** con 16 solicitudes de informe y dentro de esta área, la Delegación de Espacio Público y la Delegación de Infraestructura del Transporte con 12 y 4 solicitudes de informe respectivamente.

El **Área de Protección Ciudadana** con 15 solicitudes de informe, dentro de ésta área destaca la Delegación de Policía Local con el mismo número de informes.

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 de Emisiones y Recaudación**
- **Gestión Tributaria Específica Catastral**
- **Tesorería**
- **Tributos Impuestos y Actividades Económicas**
- **Comercio y Abastecimiento**
- **Drogodependencias**
- **Sanidad**
- **Coordinación Obras Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras**
- **Disciplina Urbanística**
- **Gestión de Centro Histórico**



- Planeamiento
- Deportes
- Juventud
- Oficina de Responsabilidad Patrimonial
- Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústicas y Playas
- Movilidad Sostenible
- Descentralización y Participación Ciudadana

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

- Coordinación Jurídica y Procesos Electorales
- Gestión de Emisiones y Recaudación
- Gestión Tributaria Específica Catastral
- Tesorería
- Tributos Impuestos y Actividades Económicas
- Comercio y Abastecimiento
- Drogodependencias
- Coordinación Obras Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras
- Gestión de Centro Histórico
- Planeamiento
- Juventud

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

- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación
- Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza
- Jardinería
- EMT
- Fundación Deportiva Municipal

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 (138).**
- **Servicios prestados en la vía pública (153).**
- **Servicios de Jardinería (87).**

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:

- **La Saïdia con 82 peticiones**
- **Poblados Marítimos con 75 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 54 peticiones.**
- **Camins al Grau 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:

- **Sant Francesc (Ciutat Vella) con 13 peticiones.**
- **Ruzafa (Eixample) con 38 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramuros) con 20 peticiones.**
- **Campanar (Campanar) con 15 peticiones.**
- **Trinidad (Saidía) con 26 peticiones.**
- **Exposició (Pla del Real) con 7 peticiones.**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 17 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 13 peticiones.**
- **Sant Marcel·li (Jesús) con 10 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 19 peticiones.**



- Cabanyal-Canyamelar (Poblados Marítimos) con 32 peticiones.
- Aiora (Camins al Grau) con 22 peticiones.
- Ciudad Jardín (Algirós) con 13 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 8 peticiones.
- Torrefiel (Rascaña) con 26 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones.
- Massarrojos (Pueblos del Norte) con 4 petición.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 9 peticiones.
- El Perellonet (Pueblos del Sur) con 8 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

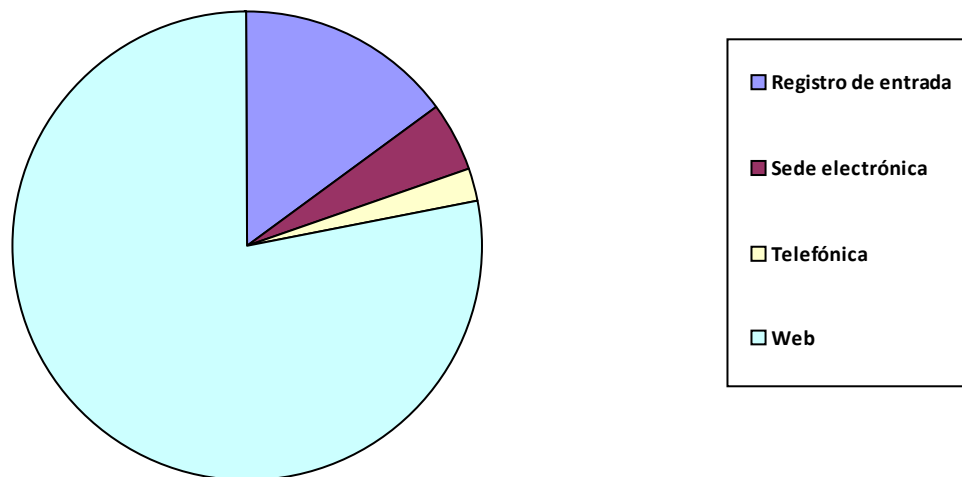
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	99	73	35,62%
Sugerencia	676	637	6,12%
Síndic	51	47	8,51%
Defensor	10	5	100,00%
Otras	3	2	50,00%
Total:	839	764	9,82%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	126	98	28,57%
Sede electrónica	39	31	25,81%
Telefónica	19	17	11,76%
Web	655	618	5,99%
Total:	839	764	9,82%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Julio	485
Agosto	354

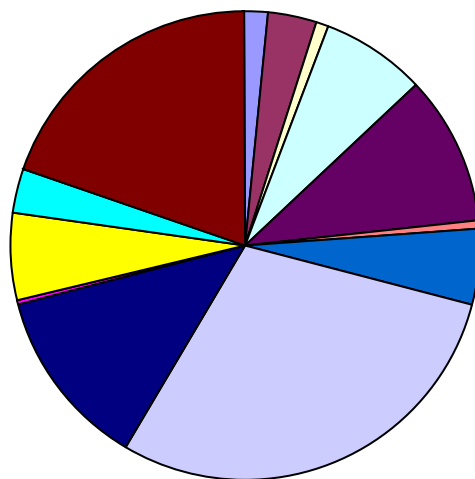
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	484	413	71	45 (63,4%)
Agosto	278	247	31	7 (22,6%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	12	6	6	6 (100,0%)
CULTURA	26	21	5	3 (60,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	6	5	1	1 (100,0%)
DESARROLLO HUMANO	55	38	17	11 (64,7%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	78	57	21	6 (28,6%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	4	1	3	3 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR	42	36	6	3 (50,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	222	216	6	4 (66,7%)
MOVILIDAD	95	79	16	8 (50,0%)
NO INCLÚIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	22	21	1	1 (100,0%)
PLENO	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	150	135	15	5 (33,3%)
Total de Envíos	762	660	102	52 (51,0%)

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
■	NO INCLÚIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
■	ORGANISMOS AUTÓNOMOS
■	PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA
■	PLENO
■	PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

Total Traslados Informes Contest.

ALCALDÍA



ALCALDÍA	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA	11	6	5	5 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	8	3	5	3 (60,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
AGRICULTURA Y HUERTA	1	1	0	0 (-)
COMERCIO	5	4	1	1 (100,0%)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD	28	26	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES	27	12	15	9 (60,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	40	39	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	31	11	20	5 (25,0%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	2	0	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD	1	0	1	1 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	3	1	2	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO	9	5	4	3 (75,0%)
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	28	28	0	0 (-)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL	9	5	4	4 (100,0%)
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	17	17	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	103	102	1	0 (0,0%)



PARQUES Y JARDINES	92	91	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	30	18	12	4 (33,3%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	65	61	4	4 (100,0%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	18	17	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	150	135	15	5 (33,3%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	1	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0 (-)
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA	2	1	1	1 (100,0%)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMIC	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	12	6	6	6 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	7	7	0	0 (-)



CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	11	11	0	0 (-)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	8	3	5	3 (60,0%)
Subtotal de Área:	26	21	5	3 (60,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
AGRICULTURA Y HUERTA				
PEDANÍAS	1	1	0	0 (-)
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	6	5	1	1 (100,0%)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD				
DROGODEPENDENCIAS	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD	27	26	1	1 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	27	12	15	9 (60,0%)
Subtotal de Área:	55	38	17	11 (64,7%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	40	39	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA	6	3	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	19	4	15	0 (0,0%)
PLANEAMIENTO	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	78	57	21	6 (28,6%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				



DEPORTES				
DEPORTES	2	0	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	4	1	3	3 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	1	2	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	6	3	3	2 (66,7%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	2	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES				
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	28	28	0	0 (-)
Subtotal de Área:	42	36	6	3 (50,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	9	5	4	4 (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	103	102	1	0 (0,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	92	91	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	222	216	6	4 (66,7%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	17	10	7	2 (28,6%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	13	8	5	2 (40,0%)



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	65	61	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	95	79	16	8 (50,0%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS				
OFICINAS VARIAS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias	19	17	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	12	10	2	0 (0,0%)
MARINA REAL	2	2	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	13	13	0	0 (-)
Subtotal de Área:	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18	17	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	22	21	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA				
POLICÍA LOCAL	150	135	15	5 (33,3%)
Subtotal de Área:	150	135	15	5 (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					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	0
TESORERÍA	1	0	0	0	0
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
CULTURA					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	0	1	0	2
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	1	0	0	0	0
DESARROLLO HUMANO					
DROGODEPENDENCIAS	1	0	0	0	0
SANIDAD	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	5	2	2	1	5
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	2	1	0	0	0
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	3	12
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
DEPORTES	0	1	1	0	0
JUVENTUD	1	0	0	0	0
GOBIERNO INTERIOR					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	0	0	1	1
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	4	0	0	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	0	0	0	0	1



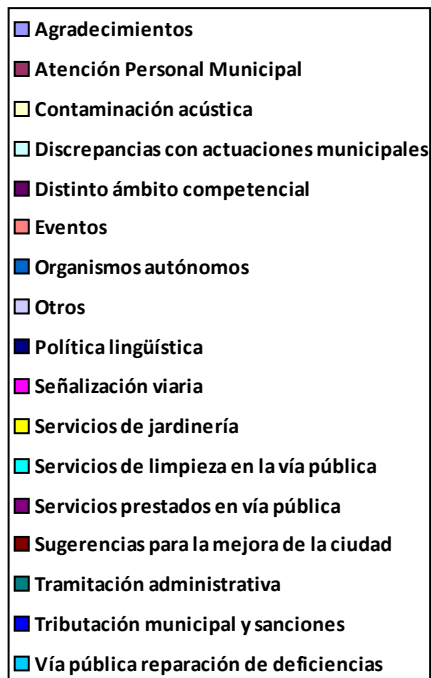
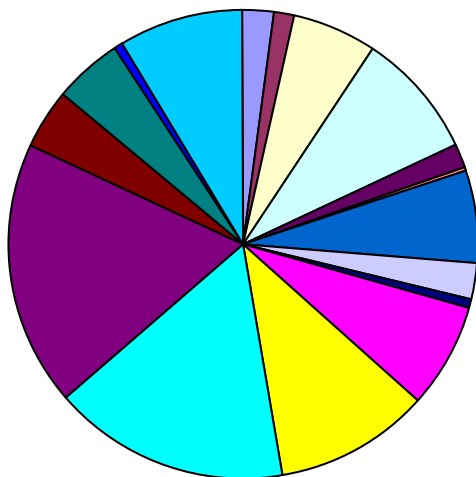
JARDINERÍA	0	0	0	0	1
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	0	2	0	0	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	2	0	0	0	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE	3	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
EMT-Incidencias	0	0	0	0	2
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	2
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
PLENO					
NO INCLÚIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	0	1	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	5	0	0	2	8
Total de Envíos	37	10	5	7	43

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	18	11	63,64%
Altres	21	33	-36,36%
Atenció Personal Municipal	13	16	-18,75%
Contaminació acústica	47	42	11,90%
Discrepàncies amb actuacions municipals	73	79	-7,59%
Distint àmbit competencial	15	22	-31,82%
Esdeveniments	2	2	0,00%
Organismes autònoms	54	32	68,75%
Política lingüística	3	2	50,00%
Senyalització viària	62	60	3,33%
Servicis de jardineria	87	70	24,29%
Servicis de neteja en la via pública	138	124	11,29%
Servicis prestats en via pública	153	136	12,50%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	36	32	12,50%
Tramitació administrativa	39	29	34,48%
Tributació municipal i sancions	6	2	200,00%
Via pública reparació de deficiències	71	72	-1,39%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	4
Atención personal de Servicios Sociales	5
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	3
Otras	1

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	22
Aire Acondicionado particulares	3
Botellón	5
Entre particulares vecinales	3
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	1
Tráfico rodado	5

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Bibliotecas	5
Cumplimiento de Ordenanzas	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	47
Obras municipales	2
Obras no municipales	2
Oposiciones	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	1
Servicios Sociales	2
Subvenciones o ayudas	2



Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	14

Eventos

Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	1

Organismos autónomos

EMT-incidencias	32
Fundación Deportiva Municipal	10
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	11

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	16
Toros	1

Política lingüística

Castellano	2
Valenciano	1

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	9
Carril bici	3
Estaciones Valenbisi	2
Semáforos	8
Señalización horizontal	22
Señalización vertical	18

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	54
Poda de árboles	33

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	17
--	----



Contenedores deficiente estado	9
Deficiente limpieza en la vía pública	46
Excrementos animales domésticos	10
Reciclaje de residuos	4
Recogida de enseres en la vía pública	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	12
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	18
Vehículos abandonados	13

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	8
Gorrillas	1
Indigentes	7
Mayor actuación por parte de Policía Local	99
Medidas contra excrementos animales domésticos	11
Plagas	19
Playas incidencias	8

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	4
Ciclistas molestias	5
Demanda de parques y jardines	1
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	2
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	2
Sugerencias para la mejora de la circulación	5
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	13

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	19
Tardanza en resolución de expedientes	20

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
-------------------------------	---



Multas	2
Tributos IBI	3
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	9
Alumbrado	22
Bache en calzada	27
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	8
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	4



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	39	46	-15,22%
02. L'Eixample	42	28	50,00%
03. Extramurs	40	20	100,00%
04. Campanar	30	24	25,00%
05. La Saïdia	82	40	105,00%
06. El Pla del Real	17	10	70,00%
07. L'Olivereta	34	35	-2,86%
08. Patraix	34	68	-50,00%
09. Jesús	23	16	43,75%
10. Quatre Carreres	54	71	-23,94%
11. Poblats Marítims	75	92	-18,48%
12. Camins al Grau	54	55	-1,82%
13. Algirós	28	13	115,38%
14. Benimaclet	10	9	11,11%
15. Rascanya	39	20	95,00%
16. Benicalap	24	31	-22,58%
17. Pobles del Nord	8	2	300,00%
18. Pobles de l'Oest	11	7	57,14%
19. Pobles del Sud	22	18	22,22%
En Dependències Municipals	68	53	28,30%
No hi consta districte	105	106	-,94%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	3
1.2. La Xerea	6
1.3. El Carme	9



1.4. El Pilar	2
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	13
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	38
2.2. El Pla del Remei	2
2.3. Gran Via	2
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	1
3.4. Arrancapins	20
04. Campanar	
4.1. Campanar	15
4.2. Les Tendetes	3
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	14
5.2. Morvedre	18
5.3. Trinitat	26
5.4. Tormos	7
5.5. Sant Antoni	17
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	7
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	17
7.3. Tres Forques	6
7.4. La Font Santa	3



7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	13
8.2. Sant Isidre	6
8.3. Vara de Quart	4
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	9
9.2. L'Hort de Senabre	2
9.3. La Creu Coberta	2
9.4. Sant Marcel·lí	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	10
10.2. En Corts	1
10.3. Malilla	19
10.4. Fonteta de Sant Lluís	7
10.5. Na Rovella	6
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	32
11.3. La Malva-rosa	21
11.4. Beteró	2
11.5. Natzaret	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22
12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	16
12.4. Camí Fondo	4



12.5. Penya-roja	3
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	6
13.2. Ciutat Jardí	13
13.3. L'Amistat	4
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	2
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	8
14.2. Camí de Vera	2
15. Rascanya	
15.1. Orriols	6
15.2. Torrefiel	26
15.3. Sant Llorenç	7
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	2
17.4. Cases de Bàrcena	2
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	9
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	4
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	1
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	5



19.8. Faitanar	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	68
No hi consta districte	
No hi consta barri	105



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	842
Març	880
Abril	674
Maig	1.044
Juny	1.096
Juliol	913