



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

# INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE SEPTIEMBRE AL 15 DE OCTUBRE DE 2017



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES

## 1º 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 a 15 de octubre de 2017**, se han recibido un total de **725 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/06/17-15/09/17**. **Deberemos tener en cuenta que el informe anterior abarcaba tres meses y que el presente indica las actuaciones de sólo un mes por lo que es normal que existanuntuosas diferencias entre ambos al ser el primero el triple de plazo que se analiza en este informe.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	237	65
SUGERENCIAS	2147	603
QUEJAS SINDIC	574	52
QUEJAS DEFENSOR	17	3
OTROS	17	2

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/09/2016 a 15/10/2016.

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: **16/06/17-15/09/17. Debemos tener en cuenta que el informe anterior abarcaba únicamente un periodo de tres meses y que el presente indica las actuaciones de un sólo mes por lo que es normal que existan sustuosas diferencias entre ambos al ser el primero de los periodos el triple de plazo.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	327	82
Sede electrónica	114	46
Telefónica	98	36
Web	2033	561

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: 16/09/2016 a 15/10/2016

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 y la primera de octubre 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.**

**Área y Delegaciones con mayor número de traslados:** (se pone en conocimiento del Servicio una determinada petición de actuación sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas)

**El Área de Medio Ambiente y Cambio Climático ha recibido un total de 234 traslados, y dentro del Área la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 120 y la Delegación de Parques y Jardines 86. Le sigue en importancia numérica el Área de Protección Ciudadana con 108 traslados y Movilidad Sostenible con 104 traslados y dentro de ésta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 83.**

**Área 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 23 y dentro de ella la delegación de Planificación y Gestión Urbana con 17, el Área de Medio Ambiente y Cambio Climático con 20 solicitudes de informe dentro de la que destaca la delegación de Parques y Jardines con 11 solicitudes de informe, por último el área de Movilidad con 19 solicitudes de informe y dentro de dicha área la delegación de Espacio Público con 13.**

## **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:

**Gabinet de Normalització Lingüística, Gestión de Emisiones y Recaudación, Inspección de Tributos y Rentas, Tesorería, Bienestar Social e Integración, Patrimonio, Coordinación de Obras via Pública y Mantenimiento de Infraestructuras, Disciplina Urbanística, Gestión de Centro Histórico, Tecnologías de la Información y Comunicación, Central de Procedimiento Sancionador, Oficina de Responsabilidad Patrimonial, Ciclo Integral del Agua, Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza.**

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

Acción Cultural , Sanidad, Vivienda, Servicios Centrales Técnicos, Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas, Ocupación de dominio Público Municipal, Ocupación de Dominio Público, Movilidad Sostenible.

## **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 la vía pública, seguido de servicios de Jardinería.**

#### **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.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo

**Quatre Carreres con 58, Campanar con 55, Ciutat Vella con 48 y Patraix con 46**

#### **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.

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo :

**El Carmen con 16 (Ciutat Vella), Russafa con 23 (Eixample), Arrancapins con 18 (Extramuros), Sant Pau con 30 (Campanar), Trinitat con 15 (Saïdia), Mestalla con 13 (Pla del Real), Nou Moles i La Llum con 13, (L'Olivereta), Patraix i Vara de Quart con 14 (Patraix), La Raiosa con 10 (Jesús), Monteolivete con 22 (Quatre Carreres), La Malvarosa con 13 (Poblados Marítimos), Ayora y Penya-roja con 14 (Camins al Grau), Ciudad Jardín con 8 (Algirós), Benimaclet con 14 (Benimaclet), Torreïel con 17 (Rascanya), Benicalap con 19 (Benicalap), Benimàmet con 7 (Pueblos del oeste), el Saler con 3 (Pueblos del sur) y Massarajos con 2 (Pueblos del Norte)**

#### **12. TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES**



# ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

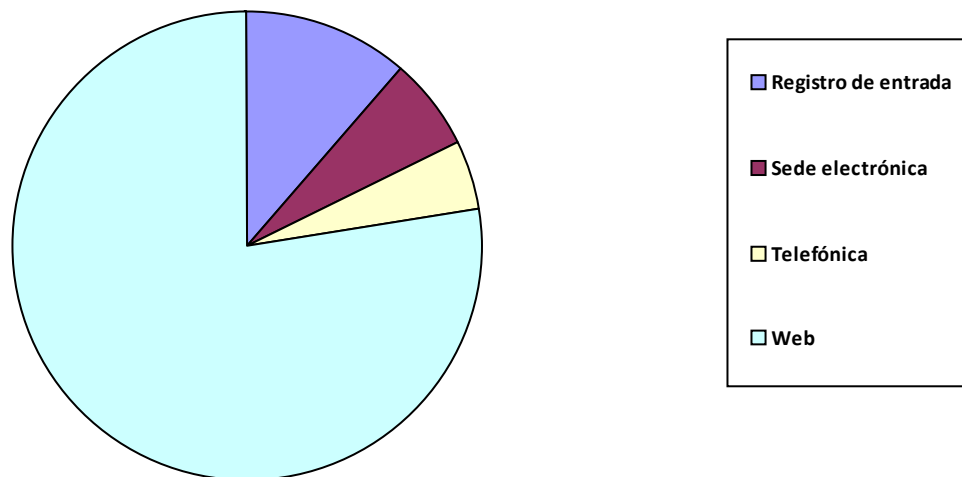
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	65	55	18,18%
Sugerencia	603	920	-34,46%
Síndic	52	39	33,33%
Defensor	3	1	200,00%
Otras	2	2	0,00%
<b>Total:</b>	<b>725</b>	<b>1.017</b>	<b>-28,71%</b>

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	82	97	-15,46%
Sede electrónica	46	8	475,00%
Telefónica	36	35	2,86%
Web	561	877	-36,03%
<b>Total:</b>	<b>725</b>	<b>1.017</b>	<b>-28,71%</b>

## Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre .....	381
Octubre .....	344

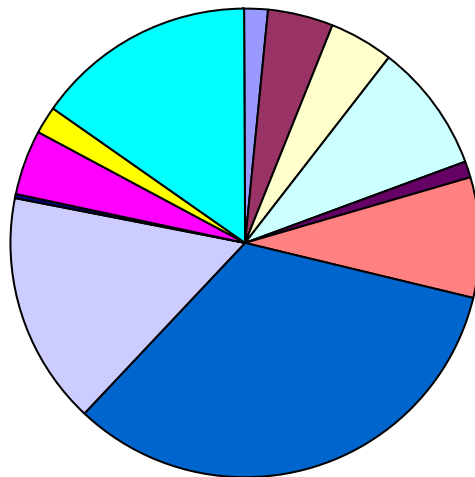
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Septiembre .....	421	353	68	48 (70,6%)
Octubre .....	346	294	51	17 (33,3%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	13	7	6	5 (83,3%)
CULTURA .....	34	19	15	11 (73,3%)
DESARROLLO HUMANO .....	35	28	7	4 (57,1%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	67	44	23	11 (47,8%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	8	4	4	2 (50,0%)
GOBIERNO INTERIOR .....	64	55	9	3 (33,3%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	254	234	20	14 (70,0%)
MOVILIDAD .....	124	104	19	5 (26,3%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	35	34	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	15	10	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	117	108	9	5 (55,6%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>767</b>	<b>647</b>	<b>119</b>	<b>65 (54,6%)</b>

## Distribución por Áreas



ALCALDÍA
CULTURA
DESARROLLO HUMANO
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES
GOBIERNO INTERIOR
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO
MOVILIDAD
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
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 .....	6	5	1	1 (100,0%)
HACIENDA .....	7	2	5	4 (80,0%)





**CULTURA**

ACCIÓN CULTURAL .....	7	5	2	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA .....	15	8	7	6 (85,7%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	12	6	6	5 (83,3%)

**DESARROLLO HUMANO**

SANIDAD Y SALUD .....	26	22	4	1 (25,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	9	6	3	3 (100,0%)

**DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**

GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	34	31	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	27	10	17	7 (41,2%)
VIVIENDA .....	2	0	2	0 (0,0%)

**EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES**

DEPORTES .....	4	0	4	2 (50,0%)
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)

**GOBIERNO INTERIOR**

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	4	3	1	1 (100,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	6	4	2	2 (100,0%)
PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES .....	53	47	6	0 (0,0%)

**MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO**

CALIDAD AMBIENTAL .....	8	7	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	23	21	2	2 (100,0%)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	126	120	6	6 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES .....	97	86	11	6 (54,5%)

**MOVILIDAD**

ESPACIO PÚBLICO .....	35	21	13	4 (30,8%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	89	83	6	1 (16,7%)

**NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS**

OFICINAS DIVERSAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
-------------------------	---	---	---	------------



<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	35	34	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .....	10	5	5	4 (80,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR .....	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA .....	117	108	9	5 (55,6%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA .....	1	1	0	0 (-)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA .....	3	2	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO .....	2	2	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	2	0	2	1 (50,0%)
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS .....	2	1	1	1 (100,0%)
TESORERÍA .....	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	13	7	6	5 (83,3%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	7	5	2	0 (0,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	15	8	7	6 (85,7%)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	7	1	6	5 (83,3%)
RECURSOS CULTURALES .....	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	34	19	15	11 (73,3%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
<b>SANIDAD Y SALUD</b>				
SANIDAD .....	26	22	4	1 (25,0%)



<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	9	6	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	35	28	7	4 (57,1%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	3	3	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	34	31	3	3 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	8	4	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	13	3	10	1 (10,0%)
PLANEAMIENTO .....	3	1	2	1 (50,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	2	2	0	0 (-)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	2	0	2	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	67	44	23	11 (47,8%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	4	0	4	2 (50,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	8	4	4	2 (50,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	3	1	1 (100,0%)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	4	3	1	1 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>				



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	53	47	6	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	64	55	9	3 (33,3%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	8	7	1	0 (0,0%)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	23	21	2	2 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	126	120	6	6 (100,0%)
<b>PARQUES Y JARDINES</b>				
JARDINERÍA .....	97	86	11	6 (54,5%)
Subtotal de Área:	254	234	20	14 (70,0%)
<b>MOVILIDAD</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	20	12	8	3 (37,5%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	15	9	5	1 (20,0%)
<b>INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	89	83	6	1 (16,7%)
Subtotal de Área:	124	104	19	5 (26,3%)
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>				
<b>OFICINAS DIVERSAS</b>				
OFICINAS VARIAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
<b>SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA</b>				
EMT-Incidencias .....	8	8	0	0 (-)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	6	6	0	0 (-)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	1	0	1	0 (0,0%)
MARINA REAL .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	14	14	0	0 (-)
UNIVERSIDAD POPULAR .....	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	35	34	1	0 (0,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				



SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	10	5	5	4 (80,0%)
<b>TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI</b>				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	15	10	5	4 (80,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>POLICÍA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	117	108	9	5 (55,6%)
Subtotal de Área:	117	108	9	5 (55,6%)

### 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
<b>ALCALDÍA</b>					
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LI	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	0	1	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	1	0
INSPECCIÓN TRIBUTOS Y RENTAS .....	0	0	1	0	0
TESORERÍA .....	1	0	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....	0	0	0	2	0
CULTURA FESTIVA .....	4	2	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	1	2	2	1	0
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
SANIDAD .....	1	0	0	2	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	3	0	0	0	0
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
PATRIMONIO .....	0	0	1	0	0
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	2	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	0	0	0	0
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	1	0	0	7	2



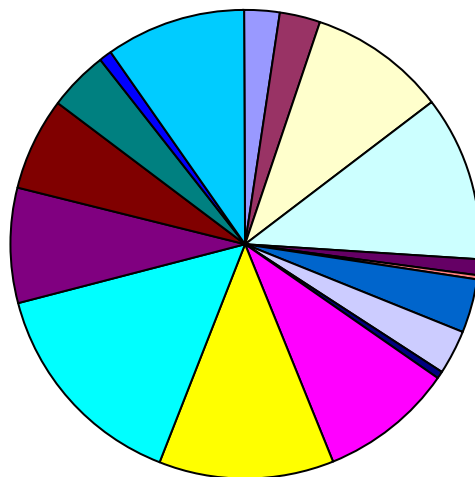
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	1	0
VIVIENDA .....	0	0	0	2	0
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
DEPORTES .....	1	0	1	0	2
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	1	0	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	0	0	0	3	3
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	0	0	0	0	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	1	0	1	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	4	1	1	0	0
JARDINERÍA .....	1	3	2	2	3
<b>MOVILIDAD</b>					
ACTIVIDADES .....	0	2	1	2	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	1	0	0	1	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	0	0	3	2
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>					
OFICINAS VARIAS .....	0	1	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	0	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	3	0	1	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	4	1	0	3	1
Total de Envíos	37	18	10	31	23

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
Agradecimientos .....	19	18	5,56%
Atención Personal Municipal .....	20	32	-37,50%
Contaminación acústica .....	68	61	11,48%
Discrepancias con actuaciones municipales ....	83	83	0,00%
Distinto ámbito competencial .....	7	14	-50,00%
Eventos .....	3	9	-66,67%
Organismos autónomos .....	26	49	-46,94%
Otros .....	21	15	40,00%
Política lingüística .....	4	3	33,33%
Señalización viaria .....	66	81	-18,52%
Servicios de jardinería .....	87	93	-6,45%
Servicios de limpieza en la vía pública .....	109	176	-38,07%
Servicios prestados en vía pública .....	59	171	-65,50%
Sugerencias para la mejora de la ciudad .....	45	76	-40,79%
Tramitación administrativa .....	30	28	7,14%
Tributación municipal y sanciones .....	6	8	-25,00%
Vía pública reparación de deficiencias .....	71	100	-29,00%

## Distribución temática



■ Agradecimientos
■ Atención Personal Municipal
■ Contaminación acústica
■ Discrepancias con actuaciones municipales
■ Distinto ámbito competencial
■ Eventos
■ Organismos autónomos
■ Otros
■ Política lingüística
■ 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 .....	4
Centros deportivos .....	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	7
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	1
Otras .....	5

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	18
Aviones .....	4
Botellón .....	19
Casales falleros .....	2
Entre particulares vecinales .....	5
Eventos públicos .....	4
Mesas y sillas .....	4
Molestias servicios de limpieza .....	4
Por Obras municipales .....	2
Tráfico rodado .....	6

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	5
Bibliotecas .....	4
Cumplimiento de Ordenanzas .....	7
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	56
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	2
Empleo - demandas .....	2
Horarios atención al público .....	1





Obras municipales .....	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	3
Servicios Sociales .....	1
Subvenciones o ayudas .....	1
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Civil o penal .....	2
Otra administración o institución .....	5
<b><u>Eventos</u></b>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	2
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	7
Fundación Deportiva Municipal .....	5
Marina Real .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	10
Universidad Popular .....	3
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros .....	16
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Castellano .....	1
Valenciano .....	3
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	8
Carril bici .....	12
Estaciones Valenbisi .....	1
Semáforos .....	13
Señalización horizontal .....	19
Señalización vertical .....	13
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	58



Poda de arbres ..... 29

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación ..... 19

Contenedores deficiente estado ..... 7

Deficiente limpieza en la vía pública ..... 44

Excrementos animales domésticos ..... 5

Reciclaje de residuos ..... 2

Recogida de enseres en la vía pública ..... 3

Solares y edificios en deficiente estado de limpieza ..... 11

Sugerencias para la limpieza en la vía pública ..... 14

Vehículos abandonados ..... 4

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas ..... 4

Gorrillas ..... 2

Indigentes ..... 2

Mayor actuación por parte de Policía Local ..... 35

Medidas contra excrementos animales domésticos ..... 1

Plagas ..... 14

Valenbisi ..... 1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda ..... 9

Ciclistas molestias ..... 5

Demanda de parques y jardines ..... 5

Desperfectos en patrimonio histórico ..... 1

Página web ..... 5

Sede electrónica ..... 1

Sugerencias indeterminadas ..... 1

Sugerencias para la mejora de la circulación ..... 3

Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia ..... 11

Sugerencias sobre denominación de calles ..... 3

WC públicos ..... 1



### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	18
Tardanza en resolución de expedientes .....	12

### Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico .....	1
Multas .....	3
Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	1

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	6
Alumbrado .....	45
Bache en calzada .....	13
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	5
Fuentes ornamentales .....	1
Supresión de barreras arquitectónicas .....	1



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	48	104	-53,85%
02. L'Eixample .....	37	60	-38,33%
03. Extramurs .....	43	69	-37,68%
04. Campanar .....	55	50	10,00%
05. La Saïdia .....	35	73	-52,05%
06. El Pla del Real .....	26	43	-39,53%
07. L'Olivereta .....	32	48	-33,33%
08. Patraix .....	46	38	21,05%
09. Jesús .....	29	31	-6,45%
10. Quatre Carreres .....	58	83	-30,12%
11. Poblats Marítims .....	38	56	-32,14%
12. Camins al Grau .....	40	59	-32,20%
13. Algirós .....	23	43	-46,51%
14. Benimaclet .....	22	26	-15,38%
15. Rascanya .....	31	31	0,00%
16. Benicalap .....	22	36	-38,89%
17. Pobles del Nord .....	3	6	-50,00%
18. Pobles de l'Oest .....	9	8	12,50%
19. Pobles del Sud .....	8	8	0,00%
En Dependències Municipals .....	49	57	-14,04%
No hi consta districte .....	71	86	-17,44%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	4
1.2. La Xerea .....	3
1.3. El Carme .....	16



1.4. El Pilar .....	6
1.5. El Mercat .....	8
1.6. Sant Francesc .....	11
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	23
2.2. El Pla del Remei .....	8
2.3. Gran Via .....	6
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	6
3.3. La Petxina .....	9
3.4. Arrancapins .....	18
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	19
4.2. Les Tendetes .....	4
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	30
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	9
5.2. Morvedre .....	5
5.3. Trinitat .....	15
5.4. Tormos .....	3
5.5. Sant Antoni .....	3
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	8
6.2. Mestalla .....	13
6.3. Jaume Roig .....	1
6.4. Ciutat Universitària .....	4
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	13
7.2. Soternes .....	3



7.4. La Font Santa .....	3
7.5. La Llum .....	13
<b>08. Patraix</b>	
8.1. Patraix .....	14
8.2. Sant Isidre .....	8
8.3. Vara de Quart .....	14
8.4. Safranar .....	9
8.5. Favara .....	1
<b>09. Jesús</b>	
9.1. La Raiosa .....	10
9.2. L'Hort de Senabre .....	3
9.3. La Creu Coberta .....	6
9.4. Sant Marcel·lí .....	9
9.5. Camí Real .....	1
<b>10. Quatre Carreres</b>	
10.1. Mont-Olivet .....	22
10.2. En Corts .....	10
10.3. Malilla .....	15
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	4
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	5
<b>11. Poblat Marítim</b>	
11.1. El Grau .....	10
11.2. El Cabanyal-el Canyameler .....	12
11.3. La Malva-rosa .....	13
11.4. Beteró .....	2
11.5. Natzaret .....	1
<b>12. Camins al Grau</b>	
12.1. Aiora .....	14
12.2. Albors .....	4
12.3. La Creu del Grau .....	4



12.4. Camí Fondo .....	4
12.5. Penya-roja .....	14
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda .....	1
13.2. Ciutat Jardí .....	8
13.3. L'Amistat .....	5
13.4. La Bega Baixa .....	6
13.5. La Carrasca .....	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	14
14.2. Camí de Vera .....	8
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	9
15.2. Torrefiel .....	17
15.3. Sant Llorenç .....	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	19
16.2. Ciutat Fallera .....	3
17. Pobles del Nord	
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet .....	7
18.2. Beniferri .....	2
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	2
19.4. El Saler .....	3
19.5. El Palmar .....	1
19.7. La Torre .....	1
19.8. Faitanar .....	1



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 49

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 71





## Peticions per mesos

Gener .....	763
Febrer .....	846
Març .....	1.047
Abril .....	625
Maig .....	994
Juny .....	1.084
Juliol .....	852
Agost .....	734
Setembre .....	867