



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

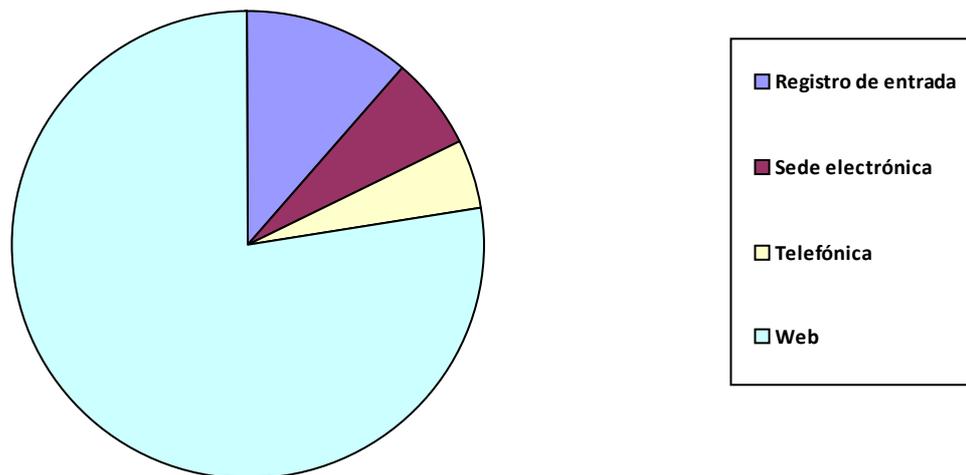
1. Peticiones según tipo

	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%
Total:	725	1.017	-28,71%

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%
Total:	725	1.017	-28,71%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Septiembre	381
Octubre	344

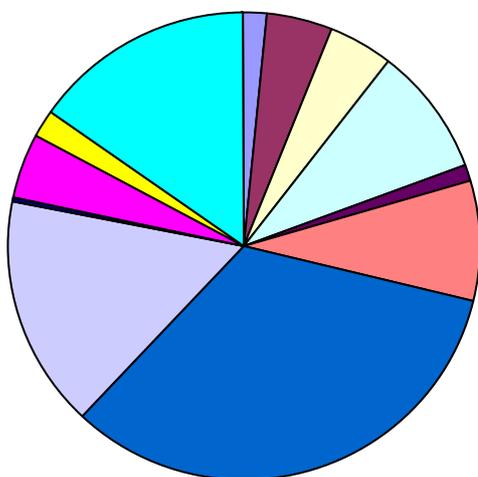
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	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%)
Total de Envíos	767	647	119	65 (54,6%)

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%)
-------------------------	---	---	---	------------



ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	35	34	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
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 (-)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	117	108	9	5 (55,6%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
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 (-)
HACIENDA				
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%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	7	5	2	0 (0,0%)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	15	8	7	6 (85,7%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
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%)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD				
SANIDAD	26	22	4	1 (25,0%)



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



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



SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	4	4	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	10	5	5	4 (80,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	15	10	5	4 (80,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA				
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
ALCALDÍA					
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
CULTURA					
ACCIÓN CULTURAL	0	0	0	2	0
CULTURA FESTIVA	4	2	0	0	1
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	2	2	1	0
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD	1	0	0	2	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	3	0	0	0	0
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
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



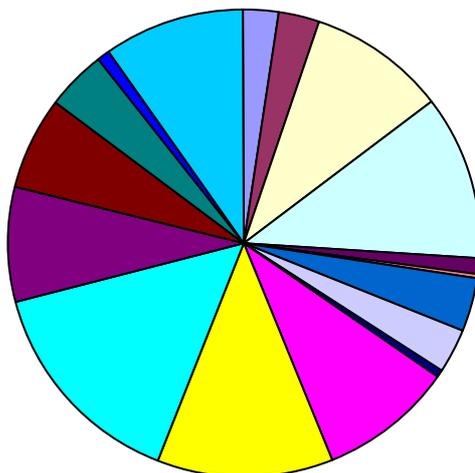
PLANEAMIENTO	1	0	0	1	0
VIVIENDA	0	0	0	2	0
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES					
DEPORTES	1	0	1	0	2
GOBIERNO INTERIOR					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	1	0	0	0	0
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	0	0	3	3
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					
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
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	0	2	1	2	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	1	0	0	1	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	0	0	3	2
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS					
OFICINAS VARIAS	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
JUNTA CENTRAL FALLERA	0	0	0	0	1
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	3	0	1	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
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
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	2
Otra administración o institución	5
<u>Eventos</u>	
Eventos organizados por el Ayuntamiento	1
Fallas	2
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	7
Fundación Deportiva Municipal	5
Marina Real	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	10
Universidad Popular	3
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	5
Otros	16
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	8
Carril bici	12
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	13
Señalización horizontal	19
Señalización vertical	13
<u>Servicios de jardinería</u>	
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
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	23
2.2. El Pla del Remei	8
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	10
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	9
3.4. Arrancapins	18
04. Campanar	
4.1. Campanar	19
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	30
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	9
5.2. Morvedre	5
5.3. Trinitat	15
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	13
6.3. Jaume Roig	1
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	13
7.2. Soternes	3



7.4. La Font Santa	3
7.5. La Llum	13
08. Patraix	
8.1. Patraix	14
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	14
8.4. Safranar	9
8.5. Favara	1
09. Jesús	
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
10. Quatre Carreres	
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
11. Poblat Marítim	
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
12. Camins al Grau	
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