



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

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE MARZO DE 2019 AL 15 DE ABRIL DE 2019**



**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:

- 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.
- Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.
- Reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo.
- Reclamaciones dirigidas al del Síndic de Greuges
- Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

#### OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de marzo de 2019 a 15 de abril de 2019**, se han recibido un total de **1.027 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/02/19 al 15/03/19**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	109	74
SUGERENCIAS	925	879
QUEJAS SINDIC	49	62
QUEJAS DEFENSOR	7	5
OTROS	2	7

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/03/2018 a 15/04/2018.

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:

- Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior.
- 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: **16/02/19 al 15/03/19.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	98	114
Sede electrónica	84	43
Telefónica	17	21
Web	893	849

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: 16/03/2018 a 15/04/2018.

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 marzo de 2019 y la primera de abril de 2019 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 191 traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 108 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 64 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **118** traslados, dentro de esta área la Delegación de Policía Local que ha recibido el mismo número de traslados.

Asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **110** traslados, dentro de esta área la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 81 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** tiene **11** peticiones de informe, y dentro de ésta área la Delegación de Planificación y Gestión Urbana con 10 peticiones.

Le siguen en importancia el **Área de Protección Ciudadana con 16** y el **Área de Movilidad Sostenible, con 13** solicitudes de informe cada una, y dentro de estas áreas, la Delegación de Policía Local con 16 peticiones de informe, y la Delegación de Espacio Público con 10 peticiones 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:

- Gabinete de Alcaldía
- Gestión de Emisiones i Recaudación
- Acción Cultural
- Cultura Festiva.
- Recursos Culturales
- Comercio y Abastacemiento
- Disciplina Urbanística
- Planeamiento
- Central del Procedimiento Sancionador
- Personal
- Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza



- Jardinería
- Calidad, Análisis Medioambiental , Contaminación Acústica y Playas
- Fundación Deportiva Municipal
- Descentralización i Participación Ciudadana

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

- Gabinete de Alcaldía
- Gestión de Emisiones i Recaudación
- Acción Cultural
- Cultura Festiva.
- Recursos Culturales
- Disciplina Urbanística
- Planeamiento
- Central del Procedimiento Sancionador
- Personal
- Calidad, Análisis Medioambiental , Contaminación Acústica y Playas
- Descentralización i Participación Ciudadana

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

- Gabinete Municipal de Normalización Lingüística
- Tesorería
- Obras de Infraestructura
- Servicios Centrales Técnicos
- Actividades

## **8. TABLA DE PETICIONES POR TEMA. GRÁFICO DE DISTRIBUCIÓN TEMÁTICA.**

En esta tabla se relacionan el número de reclamaciones y sugerencias que se han producido en el periodo, distribuidas por los temas que aparecen tanto en la web como en las instancias (del registro presencial y de la sede electrónica) y que los interesados seleccionan con su presentación.

El mayor número de peticiones, del periodo informado, se refieren a:

- Servicios prestados en la vía pública (142)
- Servicios de limpieza en vía pública (141)



- **Contaminación Acústica (109)**
- **Vía Pública Reparación de deficiencias (94)**

## **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:

- **Caminos al Grau con 175 peticiones**
- **Extramurs con 78 peticiones**
- **L'Eixample 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:

- **San Francisco (Ciutat Vella) con 13 peticiones**
- **Ruzafa (L'Eixample) con 66 peticiones**
- **Arrancapins (Extramuros) con 35 peticiones**
- **San Pablo (Campanar) con 12 peticiones**
- **San Antonio (Zaidía) con 14 peticiones**
- **Mestalla (Pla del Real) con 10 peticiones cada uno**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 12 peticiones**
- **Patraix (Patraix) con 26 peticiones**
- **La Cruz Cubierta (Jesús) con 15 peticiones**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 16 peticiones**
- **La Malvarosa (Poblados Marítimos) con 18 peticiones**
- **La Cruz del Grau (Caminos al Grau) con 122 peticiones**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 12 peticiones**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 20 peticiones**
- **Orriols (Rascaña) con 19 peticiones**



- Benicalap (Benicalap) con 28 peticiones
- Benifaraig (Pueblos del Norte) con 10 peticiones
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 18 peticiones
- El Perellonet (Pueblos del Sur) con 7 peticiones cada uno

## **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

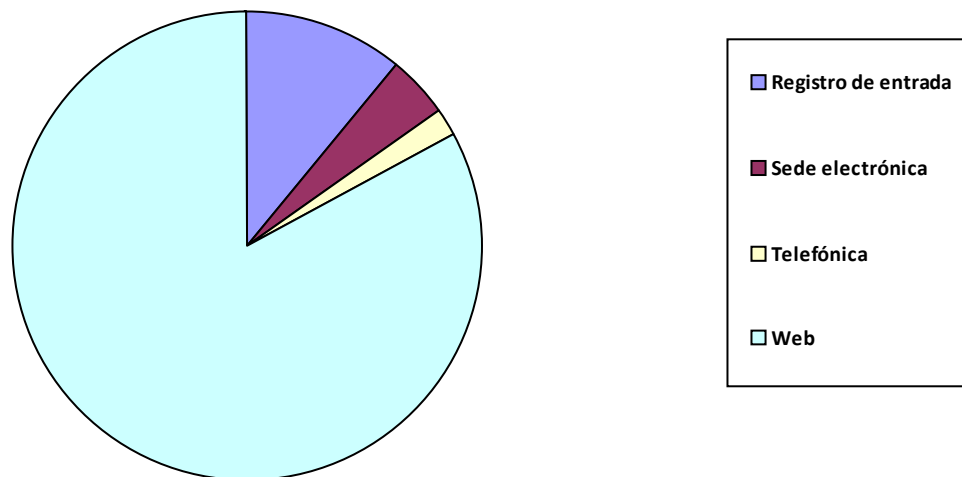
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	74	47	57,45%
Sugerencia	879	543	61,88%
Síndic	62	41	51,22%
Defensor	5	6	-16,67%
Otras	7	1	600,00%
<b>Total:</b>	<b>1.027</b>	<b>638</b>	<b>60,97%</b>

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	114	72	58,33%
Sede electrónica	43	29	48,28%
Telefónica	21	12	75,00%
Web	849	525	61,71%
<b>Total:</b>	<b>1.027</b>	<b>638</b>	<b>60,97%</b>

## Distribución por canal de entrada







### 3. Peticiones del periodo por meses

Marzo .....	500
Abril .....	527

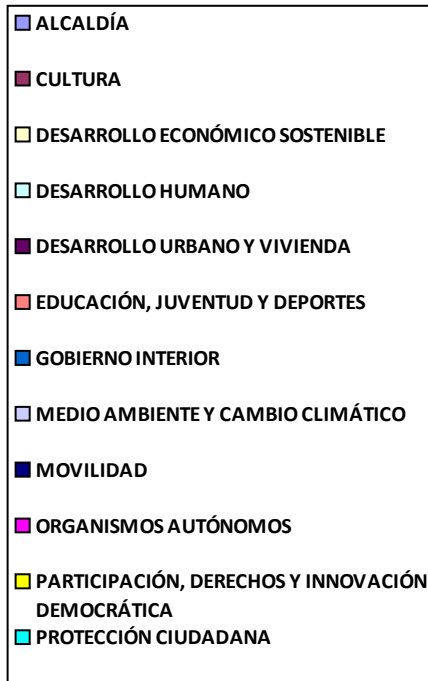
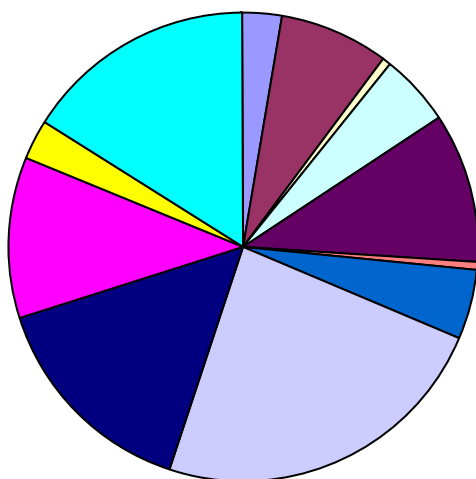
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo .....	390	352	38	23 (60,5%)
Abril .....	441	399	42	23 (54,8%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	24	17	7	4 (57,1%)
CULTURA .....	61	55	6	6 (100,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE .....	5	3	2	2 (100,0%)
DESARROLLO HUMANO .....	42	32	10	9 (90,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	85	74	11	7 (63,6%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	5	5	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR .....	39	35	4	3 (75,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	197	191	6	6 (100,0%)
MOVILIDAD .....	123	110	13	2 (15,4%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	93	89	4	1 (25,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	23	22	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	134	118	16	5 (31,3%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>831</b>	<b>751</b>	<b>80</b>	<b>46 (57,5%)</b>

## Distribución por Áreas



## 6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA .....	6	4	2	1 (50,0%)
HACIENDA .....	16	13	3	2 (66,7%)



RELACIONES CON LOS MEDIOS .....	2	0	2	1 (50,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	6	5	1	1 (100,0%)
CULTURA FESTIVA .....	49	45	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	6	5	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
AGRICULTURA Y HUERTA .....	1	1	0	0 (-)
COMERCIO .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
SANIDAD Y SALUD .....	14	14	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	28	18	10	9 (90,0%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	4	3	1	0 (0,0%)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL .....	3	3	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	54	54	0	0 (-)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	23	13	10	7 (70,0%)
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES .....	31	30	1	0 (0,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
CALIDAD AMBIENTAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
CEMENTERIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	17	17	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	111	108	3	3 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES .....	66	64	2	2 (100,0%)



<b>MOVILIDAD</b>				
ESPACIO PÚBLICO .....	39	29	10	2 (20,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	84	81	3	0 (0,0%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA .....	93	89	4	1 (25,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA .....	14	14	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	8	7	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	1	1	0	0 (-)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
POLICÍA .....	134	118	16	5 (31,3%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	3	2	1	1 (100,0%)
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	3	2	1	0 (0,0%)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL .....	6	6	0	0 (-)
TESORERÍA .....	3	2	1	0 (0,0%)
<b>RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	2	0	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	24	17	7	4 (57,1%)
<b>CULTURA</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	6	5	1	1 (100,0%)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	49	45	4	4 (100,0%)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	2	2	0	0 (-)



RECURSOS CULTURALES .....	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	61	55	6	6 (100,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
<b>AGRICULTURA Y HUERTA</b>				
PEDANÍAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	4	2	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	5	3	2	2 (100,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
<b>SANIDAD Y SALUD</b>				
SANIDAD .....	14	14	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	28	18	10	9 (90,0%)
Subtotal de Área:	42	32	10	9 (90,0%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	4	3	1	0 (0,0%)
<b>GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	3	3	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	54	54	0	0 (-)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	1	0	1	0 (0,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	5	4	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	12	7	5	3 (60,0%)
PLANEAMIENTO .....	5	2	3	3 (100,0%)
<b>VIVIENDA</b>				
VIVIENDA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	85	74	11	7 (63,6%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	4	4	0	0 (-)
<b>JUVENTUD</b>				
JUVENTUD .....	1	1	0	0 (-)



	Subtotal de Àrea:	5	5	0	0 (-)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA					
	TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO					
	CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL					
	PERSONAL .....	2	0	2	2 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES					
	CONTRATACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
	SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	30	29	1	0 (0,0%)
	Subtotal de Àrea:	39	35	4	3 (75,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD AMBIENTAL					
	CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	2	1	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	111	108	3	3 (100,0%)
PARQUES Y JARDINES					
	JARDINERÍA .....	66	64	2	2 (100,0%)
	Subtotal de Àrea:	197	191	6	6 (100,0%)
<b>MOVILIDAD</b>					
ESPACIO PÚBLICO					
	ACTIVIDADES .....	22	15	7	1 (14,3%)
	INSPECCIÓN MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)
	OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	15	12	3	1 (33,3%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO					
	MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	84	81	3	0 (0,0%)
	Subtotal de Àrea:	123	110	13	2 (15,4%)
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA					



EMT-Incidencias .....	70	68	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	8	7	1	1 (100,0%)
JUNTA CENTRAL FALLERA .....	2	1	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	13	13	0	0 (-)
Subtotal de Área:	93	89	4	1 (25,0%)
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA</b>				
<b>INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA</b>				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	14	14	0	0 (-)
<b>PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL</b>				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8	7	1	1 (100,0%)
<b>TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI</b>				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	23	22	1	1 (100,0%)
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>POLICÍA</b>				
POLICÍA LOCAL .....	134	118	16	5 (31,3%)
Subtotal de Área:	134	118	16	5 (31,3%)

## 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
<b>ALCALDÍA</b>					
GABINETE DE ALCALDÍA .....	1	0	0	0	0
GABINETE MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LI	0	0	0	0	1
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	2	0	0	0	0
TESORERÍA .....	0	0	0	1	0
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	0	1	0	1	0
<b>CULTURA</b>					
ACCIÓN CULTURAL .....	1	0	0	0	0
CULTURA FESTIVA .....	4	0	0	0	0
RECURSOS CULTURALES .....	1	0	0	0	0
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	1	1	0	0	0



**DESARROLLO HUMANO**

BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	8	1	0	1	0
--------------------------------------	---	---	---	---	---

**DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA**

OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	0	0	0	1	0
---------------------------------	---	---	---	---	---

ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAM .....	0	0	0	1	0
---	---	---	---	---	---

DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
------------------------------	---	---	---	---	---

LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA .....	2	1	0	1	1
---	---	---	---	---	---

PLANEAMIENTO .....	3	0	0	0	0
--------------------	---	---	---	---	---

**GOBIERNO INTERIOR**

CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO .....	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

PERSONAL .....	2	0	0	0	0
----------------	---	---	---	---	---

SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	0	0	0	0	1
------------------------------------	---	---	---	---	---

**MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO**

CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT .....	1	0	0	0	0
---	---	---	---	---	---

GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y .....	2	1	0	0	0
---	---	---	---	---	---

JARDINERÍA .....	0	2	0	0	0
------------------	---	---	---	---	---

**MOVILIDAD**

ACTIVIDADES .....	1	0	0	4	2
-------------------	---	---	---	---	---

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	1	0	0	1	1
-------------------------------------	---	---	---	---	---

MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	0	0	0	1	2
----------------------------	---	---	---	---	---

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS**

EMT-Incidencias .....	0	0	0	0	2
-----------------------	---	---	---	---	---

FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	0	1	0	0	0
-------------------------------------	---	---	---	---	---

JUNTA CENTRAL FALLERA .....	0	0	0	0	1
-----------------------------	---	---	---	---	---

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD .....	1	0	0	0	0
--	---	---	---	---	---

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL .....	3	2	0	8	3
---------------------	---	---	---	---	---

Total de Envíos	36	10	0	20	14
-----------------	----	----	---	----	----

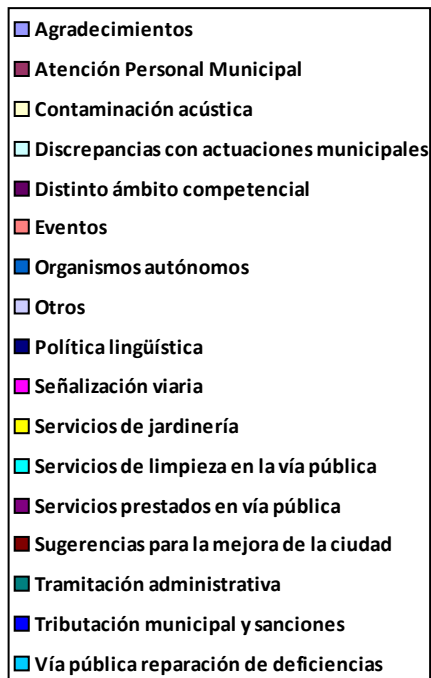
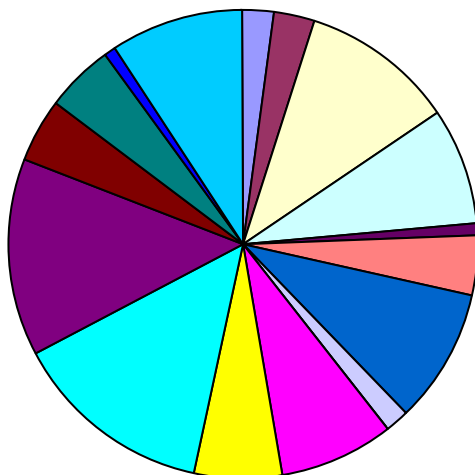
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments .....	22	11	100,00%
Altres .....	16	18	-11,11%
Atenció Personal Municipal .....	30	14	114,29%
Contaminació acústica .....	109	35	211,43%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	82	43	90,70%
Distint àmbit competencial .....	9	4	125,00%
Esdeveniments .....	43	34	26,47%
Organismes autònoms .....	93	24	287,50%
Política lingüística .....	2	5	-60,00%
Senyalització viària .....	79	57	38,60%
Servicis de jardineria .....	63	64	-1,56%
Servicis de neteja en la via pública .....	141	85	65,88%
Servicis prestats en via pública .....	142	79	79,75%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	44	52	-15,38%
Tramitació administrativa .....	50	29	72,41%
Tributació municipal i sancions .....	8	7	14,29%
Via pública reparació de deficiències .....	94	77	22,08%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	16
Felicitaciones por organización de eventos .....	1
Personal municipal .....	5

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	1
Atención personal de Servicios Sociales .....	4
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	6
Gestión tributaria .....	1
Información y Registro .....	12
Otras .....	4
Padrón .....	2

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	26
Botellón .....	1
Casales falleros .....	15
Entre particulares vecinales .....	1
Eventos públicos .....	3
Mesas y sillas .....	4
Molestias servicios de limpieza .....	1
Tráfico rodado .....	58

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	3
Antenas .....	1
Bibliotecas .....	3
Cheque Escolar .....	2
Cumplimiento de Ordenanzas .....	17
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	47
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	5
Museos incidencias .....	1



Obras municipales .....	2
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	1
<b><u>Distinto ámbito competencial</u></b>	
Otra administración o institución .....	9
<b><u>Eventos</u></b>	
Conciertos .....	2
Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	38
<b><u>Organismos autónomos</u></b>	
EMT-incidencias .....	71
Fundación Deportiva Municipal .....	7
Junta Central Fallera .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	14
<b><u>Otros</u></b>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros .....	11
Toros .....	1
<b><u>Política lingüística</u></b>	
Valenciano .....	2
<b><u>Señalización viaria</u></b>	
Bolardos y maceteros .....	9
Carril bici .....	13
Semáforos .....	9
Señalización horizontal .....	23
Señalización vertical .....	23
Zona Azul .....	1
Zona naranja .....	1
<b><u>Servicios de jardinería</u></b>	
Parques y jardines deficiencias .....	47
Poda de árboles .....	16



**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	13
Contenedores deficiente estado .....	3
Deficiente limpieza en la vía pública .....	42
Excrementos animales domésticos .....	3
Reciclaje de residuos .....	25
Recogida de enseres en la vía pública .....	6
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	14
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	25
Vehículos abandonados .....	10

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	15
Gorrillas .....	3
Indigentes .....	2
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	89
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	13
Plagas .....	13
Playas incidencias .....	6
Valenbisi .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	10
Ciclistas molestias .....	2
Demanda de parques y jardines .....	2
Desperfectos en patrimonio histórico .....	1
Página web .....	4
Sede electrónica .....	3
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	6
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	7
Sugerencias sobre denominación de calles .....	1
WC públicos .....	6



### Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal .....	29
Tardanza en resolución de expedientes .....	21

### Tributación municipal y sanciones

Multas .....	3
Tributos IAE .....	3
Tributos IBI .....	1
Tributos IVTM .....	1

### Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado .....	14
Alumbrado .....	24
Bache en calzada .....	43
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	10
Fuentes ornamentales .....	1
Supresión de barreras arquitectónicas .....	2



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	49	46	6,52%
02. L'Eixample .....	77	36	113,89%
03. Extramurs .....	78	35	122,86%
04. Campanar .....	25	24	4,17%
05. La Saïdia .....	43	43	0,00%
06. El Pla del Real .....	27	22	22,73%
07. L'Olivereta .....	24	22	9,09%
08. Patraix .....	65	40	62,50%
09. Jesús .....	36	31	16,13%
10. Quatre Carreres .....	52	59	-11,86%
11. Poblats Marítims .....	57	40	42,50%
12. Camins al Grau .....	175	40	337,50%
13. Algirós .....	28	21	33,33%
14. Benimaclet .....	22	14	57,14%
15. Rascanya .....	39	15	160,00%
16. Benicalap .....	29	15	93,33%
17. Pobles del Nord .....	13	5	160,00%
18. Pobles de l'Oest .....	20	9	122,22%
19. Pobles del Sud .....	9	10	-10,00%
En Dependències Municipals .....	92	48	91,67%
No hi consta districte .....	67	63	6,35%

## 11. Peticiones por barrio

### 01. Ciutat Vella

1.1. La Seu .....	11
1.2. La Xerea .....	8
1.3. El Carme .....	9



1.4. El Pilar .....	3
1.5. El Mercat .....	5
1.6. Sant Francesc .....	13
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	65
2.2. El Pla del Remei .....	7
2.3. Gran Via .....	5
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	16
3.2. La Roqueta .....	4
3.3. La Petxina .....	23
3.4. Arrancapins .....	35
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	9
4.2. Les Tendetes .....	3
4.3. El Calvari .....	1
4.4. Sant Pau .....	12
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	3
5.2. Morvedre .....	12
5.3. Trinitat .....	11
5.4. Tormos .....	3
5.5. Sant Antoni .....	14
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	8
6.2. Mestalla .....	10
6.3. Jaume Roig .....	9
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	12
7.2. Soternes .....	4
7.3. Tres Forques .....	7



7.5. La Llum .....	1
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	26
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	8
8.4. Safranar .....	18
8.5. Favara .....	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	8
9.2. L'Hort de Senabre .....	5
9.3. La Creu Coberta .....	15
9.4. Sant Marcel·lí .....	5
9.5. Camí Real .....	3
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	11
10.2. En Corts .....	9
10.3. Malilla .....	16
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	2
10.5. Na Rovella .....	2
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	10
11. Poblat Marítims	
11.1. El Grau .....	18
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	11
11.3. La Malva-rosa .....	21
11.4. Beteró .....	5
11.5. Natzaret .....	2
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	30
12.2. Albors .....	10
12.3. La Creu del Grau .....	122





12.4. Camí Fondo .....	6
12.5. Penya-roja .....	7
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	4
13.2. Ciutat Jardí .....	12
13.3. L'Amistat .....	2
13.4. La Bega Baixa .....	7
13.5. La Carrasca .....	3
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	20
14.2. Camí de Vera .....	2
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	19
15.2. Torrefiel .....	16
15.3. Sant Llorenç .....	4
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	28
16.2. Ciutat Fallera .....	1
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	10
17.2. Poble Nou .....	1
17.3. Carpesa .....	1
17.6. Massarrojos .....	1
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	18
18.2. Beniferri .....	2
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.3. Pinedo .....	1
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	7



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals ..... 92

No hi consta districte

No hi consta barri ..... 67



## Peticions per mesos

Gener .....	1.041
Febrer .....	1.077
Març .....	1.077