



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE ENERO AL 15 DE FEBRERO DE 2020



**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 Síndic de Greuges
- Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

OBSERVACIONES:

En el periodo **16 de enero de 2020 a 15 de febrero de 2020**, se han recibido un total de **1338 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/12/19 al 15/01/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	125	138
SUGERENCIAS	654	1130
QUEJAS SINDIC	46	59
QUEJAS DEFENSOR	7	8
OTROS	5	3

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/01/2019 a 15/02/2019.

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 (reclamaciones, sugerencia, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- 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: **16/12/19 al 15/01/20.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	92	123
Sede electrónica	97	98
Telefónica	8	45
Web	640	1072

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: 16/01/2019 a 15/02/2019.

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 enero de 2020 y la primera de febrero de 2020 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:

- Del total de envíos realizados.
- De los traslados o comunicaciones que se realizan para que el Servicio lleve a cabo las actuaciones oportunas pero sin necesidad de efectuar informes.
- De los informes solicitados.
- 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética ha recibido un total de 296 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 166 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible ha recibido 96 traslados.

Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 157 traslados, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido los mismos 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética con 18 peticiones de informe, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 9 peticiones, y la Delegación de Jardinería Sostenible ha recibido 8.

El Área de Bienestar y Derechos Sociales, con 16 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Servicios Sociales con 13 peticiones y la Salud y Consumo Responsable con 3 peticiones.

El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público, con 16 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 13 peticiones y la Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 3 peticiones.

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**
- **Formación y Ocupación**
- **Coordinación de Obras en vía Pública y mantenimiento de infraestructuras**
- **Disciplina urbanística**
- **Licencias urbanísticas_ Obras de edificación**
- **Jardinería Sostenible**
- **Educación**
- **Central de Procedimiento sancionador.**
- **Transparencia y Gobierno Abierto**

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

- **Coordinación de Obras en vía Pública y mantenimiento de infraestructuras**



- **Disciplina urbanística**
- **Educación**
- **Central de Procedimiento sancionador.**
- **Transparencia y Gobierno Abierto**

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

- **Playas, Calidad Acústica y del Aire**
- **OAM Parques y Jardines Singulares**
- **OAM Fundación Deportiva Municipal**
- **Patrimonio Histórico y Artístico**
- **Arquitectura y 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 de limpieza en vía pública (200).**
- **Servicios prestados en la vía pública (163).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (163)**

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 163 peticiones.**
- **Poblats Marítims con 100 peticiones**
- **Benicalap con 127 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 20 peticiones.**
- **Ruzafa (el Ensanche) con 53 peticiones.**
- **La Petxina (Extramurs) con 31 peticiones.**
- **Campanar (Campanar) con 30 peticiones**
- **Morvedre (Zaidía) con 15 peticiones.**
- **Mestalla (Pla del Reial) con 21 peticiones.**
- **Nou Moles (la Olivereta) con 27 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 35 peticiones.**
- **L'Hort de Senabre (Jesús) con 50 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 31 peticiones.**
- **La Malva-rosa (Poblados Marítimos) con 32 peticiones.**
- **La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 99 peticiones.**
- **Ciudad Jardín (Algirós) con 15 peticiones.**
- **Benimaclet (Benimaclet) con 30 peticiones.**
- **Torrefiel (Rascaña) con 47 peticiones.**
- **Benicalap (Benicalap) con 124 peticiones.**
- **Benifaraig (Pueblos del Norte) con 3 peticiones.**
- **Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 5 peticiones.**
- **El Perellonet (Pueblos del Sur) con 8 peticiones.**

TABLA DE PETICIONES POR MESES NATURALES.

Esta tabla contiene el total de peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales del ejercicio.

Enero1010



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

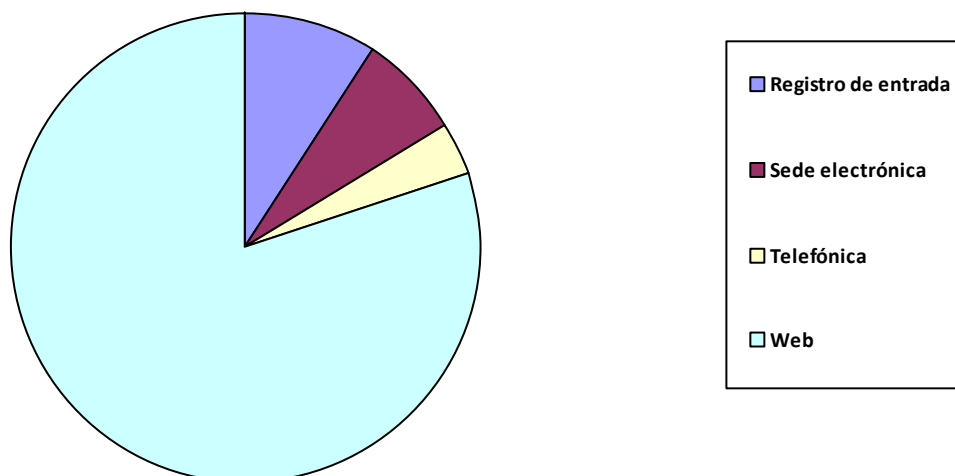
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	138	117	17,95%
Sugerencia	1.130	917	23,23%
Síndic	59	68	-13,24%
Defensor	8	5	60,00%
Otras	3	5	-40,00%
Total:	1.338	1.112	20,32%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	123	118	4,24%
Sede electrónica	98	87	12,64%
Telefónica	45	48	-6,25%
Web	1.072	859	24,80%
Total:	1.338	1.112	20,32%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Enero	560
Febrero	778

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

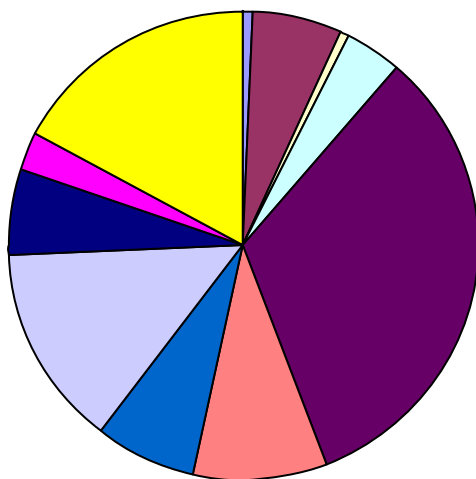
	Total	Traslados	Informes	Contest.
Enero	435	392	43	31 (72,1%)
Febrero	522	473	47	18 (38,3%)



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	8	6	2	1 (50,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES	59	41	16	11 (68,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y	6	5	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA	36	27	9	8 (88,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN E	314	296	18	11 (61,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES	87	78	9	3 (33,3%)
GESTIÓN DE RECUROS	66	60	6	4 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO	135	119	16	4 (25,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	58	58	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACI	23	18	5	3 (60,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	165	157	8	3 (37,5%)
Total de Envíos	957	865	90	49 (54,4%)

Distribución por Áreas



ALCALDÍA
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES
GESTIÓN DE RECUROS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA
PROTECCIÓN CIUDADANA

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	2	0	2	1 (50,0%)
HACIENDA	6	6	0	0 (-)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				



SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	12	8	3	1 (33,3%)
SERVICIOS SOCIALES	47	33	13	10 (76,9%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI				
COMERCIO	3	3	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
PUEBLOS DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	22	14	8	7 (87,5%)
VIVIENDA	2	2	0	0 (-)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI				
BIENESTAR ANIMAL	2	2	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	3	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	27	27	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	175	166	9	6 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	104	96	8	5 (62,5%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	12	10	2	1 (50,0%)
DEPORTES	53	49	4	1 (25,0%)
EDUCACIÓN	13	12	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES	7	5	2	0 (0,0%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	4	2	2 (100,0%)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS	3	0	3	2 (66,7%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	53	52	1	0 (0,0%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO	40	27	13	2 (15,4%)



MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D	95	92	3	2 (66,7%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	58	58	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEM				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	12	11	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .	9	7	2	1 (50,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	0	2	2 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL	165	157	8	3 (37,5%)

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%)
GABINETE DE ALCALDÍA	1	0	1	0 (0,0%)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	8	6	2	1 (50,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	12	8	3	1 (33,3%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	46	32	13	10 (76,9%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	59	41	16	11 (68,8%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMIC				
COMERCIO				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	3	3	0	0 (-)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN				
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)



PUEBLOS DE VALÈNCIA				
POBLES DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	6	5	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	8	8	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	4	3	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	8	4	4	4 (100,0%)
GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	9	7	2	2 (100,0%)
PLANEAMIENTO	3	1	2	1 (50,0%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	36	27	9	8 (88,9%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN				
BIENESTAR ANIMAL				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE (BIENESTAR A	2	2	0	0 (-)
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	4	3	1	0 (0,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	27	27	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPIEZA				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	175	166	9	6 (66,7%)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA				
JARDINERÍA SOSTENIBLE	101	96	5	5 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PARQUE	3	0	3	0 (0,0%)
Subtotal de Àrea:	314	296	18	11 (61,1%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES				
ACCIÓN CULTURAL				



ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	12	10	2	1 (50,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	33	33	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	20	16	4	1 (25,0%)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	13	12	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES				
PALAU DE LA MÚSICA Y CONGRESOS DE VALÈNCIA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	4	2	2	0 (0,0%)
RECURSOS CULTURALES	2	2	0	0 (-)
Subtotal de Área:	87	78	9	3 (33,3%)
GESTIÓN DE RECUROS				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	5	3	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS				
PERSONAL	3	0	3	2 (66,7%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	53	52	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	66	60	6	4 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	31	18	13	2 (15,4%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	9	9	0	0 (-)
MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	95	92	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	135	119	16	4 (25,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMT-Incidencias	57	57	0	0 (-)



MARINA REAL	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	58	58	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOC				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	12	11	1	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	9	7	2	1 (50,0%)
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO				
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	0	2	2 (100,0%)
Subtotal de Àrea:	23	18	5	3 (60,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA LOCAL				
POLICÍA LOCAL	165	157	8	3 (37,5%)
Subtotal de Àrea:	165	157	8	3 (37,5%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	1	0	0	0
GABINETE DE ALCALDÍA	0	0	0	1	0
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES					
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE	0	1	0	0	2
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	7	2	1	3	0
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO					
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	0	1	0	0	0
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	2	0	0	0
PLANEAMIENTO	1	0	0	1	0
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA					
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE	0	0	0	1	0



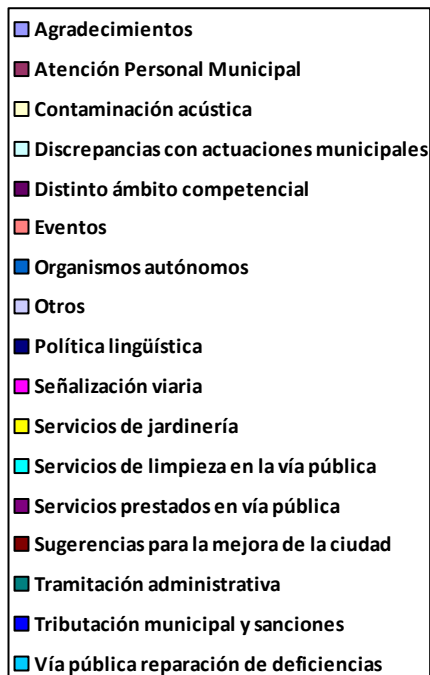
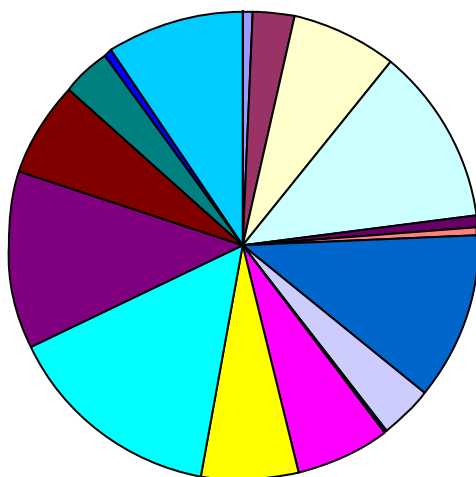
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANO	5	1	0	1	2
JARDINERÍA SOSTENIBLE	3	2	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DE PAR	0	0	0	0	3
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES					
CULTURA FESTIVA	1	0	0	1	0
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPOR	0	0	1	1	2
EDUCACIÓN	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	0	0	0	2	0
GESTIÓN DE RECURSOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
PERSONAL	2	0	0	1	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO					
ACTIVIDADES	0	2	0	5	6
MOVILIDAD SOSTENIBLE	2	0	0	1	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0	0	0	0	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	1
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	2	0	0	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	1	1	1	4	1
Total de Envíos	33	13	3	23	18

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	13	23	-43,48%
Altres	48	26	84,62%
Atenció Personal Municipal	36	29	24,14%
Contaminació acústica	96	27	255,56%
Discrepàncies amb actuacions municipals	163	113	44,25%
Distint àmbit competencial	13	10	30,00%
Esdeveniments	7	9	-22,22%
Organismes autònoms	150	34	341,18%
Política lingüística	4	4	0,00%
Senyalització viària	87	113	-23,01%
Servicis de jardineria	89	79	12,66%
Servicis de neteja en la via pública	200	200	0,00%
Servicis prestats en via pública	163	169	-3,55%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	92	79	16,46%
Tramitació administrativa	45	70	-35,71%
Tributació municipal i sancions	7	12	-41,67%
Via pública reparació de deficiències	125	115	8,70%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	6
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	20
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	7
Otras	3

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	21
Aire Acondicionado particulares	1
Aviones	3
Botellón	2
Casales falleros	7
Entre particulares vecinales	7
Eventos públicos	2
Mesas y sillas	3
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	2
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	43

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	3
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	23
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	77
Disconformidad con proyectos urbanísticos	42
Empleo - demandas	1



Horarios atención al público	1
Obras municipales	1
Obras no municipales	4
Oposiciones	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	7
Servicios Sociales	2

Distinto ámbito competencial

Civil o penal	1
Otra administración o institución	12

Eventos

Eventos no organizados por el Ayuntamiento	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	3

Organismos autónomos

EMT-incidencias	55
Fundación Deportiva Municipal	50
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	45

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c)	24
Otros	23
Toros	1

Política lingüística

Castellano	3
Valenciano	1

Señalización viaria

Bolardos y maceteros	14
Carril bici	9
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	8
Señalización horizontal	24
Señalización vertical	28



Zona Azul	2
Zona naranja	1

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias	49
Poda de árboles	40

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	21
Contenedores deficiente estado	12
Deficiente limpieza en la vía pública	58
Excrementos animales domésticos	31
Reciclaje de residuos	20
Recogida de enseres en la vía pública	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	15
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	35
Vehículos abandonados	4

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	7
Gorrillas	5
Indigentes	10
Mayor actuación por parte de Policía Local	105
Medidas contra excrementos animales domésticos	21
Plagas	15

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	13
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	9
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	2
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	5
Sugerencias para la mejora de la circulación	17



Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	39
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	1

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	22
Tardanza en resolución de expedientes	23

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	4
Multas	1
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	1

Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	16
Alumbrado	38
Bache en calzada	49
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	14
Supresión de barreras arquitectónicas	8



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	75	83	-9,64%
02. L'Eixample	62	82	-24,39%
03. Extramurs	71	57	24,56%
04. Campanar	52	50	4,00%
05. La Saïdia	50	82	-39,02%
06. El Pla del Real	39	42	-7,14%
07. L'Olivereta	41	55	-25,45%
08. Patraix	53	51	3,92%
09. Jesús	87	55	58,18%
10. Quatre Carreres	76	84	-9,52%
11. Poblats Marítims	100	89	12,36%
12. Camins al Grau	163	53	207,55%
13. Algirós	29	34	-14,71%
14. Benimaclet	34	7	385,71%
15. Rascanya	70	44	59,09%
16. Benicalap	127	48	164,58%
17. Pobles del Nord	5	1	400,00%
18. Pobles de l'Oest	6	9	-33,33%
19. Pobles del Sud	14	12	16,67%
En Dependències Municipals	82	106	-22,64%
No hi consta districte	102	68	50,00%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	7
1.2. La Xerea	16
1.3. El Carme	13



1.4. El Pilar	15
1.5. El Mercat	4
1.6. Sant Francesc	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	53
2.2. El Pla del Remei	4
2.3. Gran Via	5
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	8
3.2. La Roqueta	10
3.3. La Petxina	31
3.4. Arrancapins	22
04. Campanar	
4.1. Campanar	30
4.2. Les Tendetes	3
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	17
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	8
5.2. Morvedre	15
5.3. Trinitat	6
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	13
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	21
6.3. Jaume Roig	7
6.4. Ciutat Universitària	3
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	27
7.2. Soternes	2



7.3. Tres Forques	8
7.5. La Llum	4
08. Patraix	
8.1. Patraix	35
8.3. Vara de Quart	12
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	17
9.2. L'Hort de Senabre	50
9.3. La Creu Coberta	15
9.4. Sant Marcel·lí	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	10
10.3. Malilla	31
10.5. Na Rovella	4
10.6. La Punta	5
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	4
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	22
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	27
11.3. La Malva-rosa	32
11.4. Beteró	15
11.5. Natzaret	4
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	29
12.2. Albors	17
12.3. La Creu del Grau	99
12.4. Camí Fondo	3
12.5. Penya-roja	15
13. Algirós	



13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	15
13.3. L'Amistat	2
13.4. La Bega Baixa	3
13.5. La Carrasca	6
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	30
14.2. Camí de Vera	4
15. Rascanya	
15.1. Orriols	19
15.2. Torrefiel	47
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	124
16.2. Ciutat Fallera	3
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	3
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	5
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	2
19.6. El Perellonet	8
19.7. La Torre	2
19.8. Faitanar	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	82
No hi consta districte	
No hi consta barri	102