



**AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

REGIDORIA DE TRANSPARÈNCIA I GOVERN OBERT

# INFORME DE ACTUACIONES

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

### **INTRODUCCIÓN**

El presente informe abarca un periodo y se realiza durante toda la vigencia del Estado de Alarma, las especiales circunstancias de este periodo merecen resaltar que el mismo se aparta de las cifras de periodos anteriores, tanto en número de quejas como de sugerencias así como los plazos de respuesta.

Es por tanto un periodo en el que la mayor preocupación ciudadana ha sido y es el cumplimiento de las prescripciones del Estado de Alarma ante la pandemia del COVID-19 y que, manteniendo la serie de informes iniciados en el año 2016, debería de considerarse con las especiales circunstancias que dicho estado de Alarma ha incidido tanto en la ciudadanía en general (al no disponer toda la ciudadanía de los medios telemáticos necesarios para acceder a la presentación de quejas y/o sugerencias a través de la sede electrónica del Ayuntamiento de València), como para el funcionamiento (que tampoco han tenido todos acceso al sistema arbitrado de teletrabajo, y por tanto no poder atender las respuestas requeridas en los plazos previstos en la Ley 39/2015 para la emisión de informes, plazos que el propio Decreto de declaración estado de alarma ha suspendido). La suspensión de dichos plazos incluso la han recogido las Instituciones del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges que en sus requerimientos de información vienen señalando la citada suspensión de plazos y pasan de requerir la información en el plazo que sus respectivas legislaciones establecen a solicitar que se haga en el menor plazo posible.

Desde la Oficina y a pesar de las circunstancias tan excepcionales por todos conocida, se ha mantenido con la máxima normalidad posible la atención a la ciudadanía mediante la atención telefónica, de la gestión de los sugerencias recibas desde la buzón de la ciudadanía y por supuesto del recibido por la sede electrónica, al ser uno de los pocos procedimientos que quedaron activos en la misma.

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

#### OBSERVACIONES:



En el periodo **16 de marzo de 2020 a 15 de abril de 2020**, se han recibido un total de **549 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Muestra de la excepcionalidad del período que se informa resulta de la comparativa con el mismo período del año 2019 en el que se recibieron **1029 peticiones**.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/02/20 al 15/03/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	160	22
SUGERENCIAS	1075	506
QUEJAS SINDIC	70	20
QUEJAS DEFENSOR	6	1
OTROS	8	0

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/03/2019 a 15/04/2019.

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 Sindic 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.
- Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/02/20 al 15/03/20**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	124	4
Sede electrónica	121	46
Telefónica	33	14
Web	1041	485



Otra muestra de la excepcionalidad del período que se informa es el número de peticiones que se han recibido por registro de entrada, consecuencia de la suspensión de la atención presencial en este período, que en comparación a la del año 2019 es significativamente inferior, ya que en el mismo período del año pasado se recibieron 115, bajando en un 96,52% el número de peticiones por esta vía.

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: 16/03/2019 a 15/04/2019.

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 marzo de 2020 y la primera de abril 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:

- 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 Ecología Urbana, Emergencia Climática y Transición Energética** ha recibido un total de 105 traslados, y dentro de ella, la Delegación de Gestión Sostenible de residuos urbanos y Limpieza del Espacio Público ha recibido 73 traslados, y la Delegación de Jardinería Sostenible y Renaturalización de la Ciudad ha recibido 19 traslados y la de Ciclo Integral del Agua con 10.



Así mismo, el **Área de Protección Ciudadana** con 99 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):

**Área de Protección Ciudadana** con 13 peticiones de informe, dentro de ella la Delegación de Policía Local que ha recibido las mismas peticiones de informe.

**El Área de Bienestar y Derechos Sociales**, con 10 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Servicios Sociales con las misma peticiones de informe.

**El Área de Movilidad Sostenible y Espacio Público**, con 9 peticiones de informe, y dentro de esta área la Delegación de Espacio Público con 7 peticiones y la Movilidad Sostenible e Infraestructuras del Transportes Público con 2 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:

- **Relaciones con los medios**
- **OAM Consell Agrari Municipal**
- **Coordinación de Obras en vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras**
- **Asesoramiento Urbanístico**
- **Gestión Urbanística**
- **Playas, Contaminación Acústica y del Aire**
- **Patrimonio Histórico y Artístico**
- **Patrimonio**
- **Ocupación del Dominio Público Municipal**
- **Descentralización y Participación Ciudadana**

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

- **Relaciones con los medios**
- **OAM Consell Agrari Municipal**
- **Coordinación de Obras en vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras**
- **Asesoramiento Urbanístico**
- **Gestión Urbanística**
- **Playas, Contaminación Acústica y del Aire**
- **Patrimonio**
- **Ocupación del Dominio Público Municipal**

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

- **Cementerios y Servicios Funerarios**
- **Cultura Festiva**

## **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 (76).**
- **Servicios prestados en la vía pública (102).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (64)**
- **Contaminación Acústica (54)**

#### **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 96 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 30 peticiones**
- **Extramurs con 27 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:

- **El Carmen (Ciutat Vella) con 16 peticiones.**
- **Ruzafa (el Ensanche) con 9 peticiones.**
- **La Petxina (Extramurs) con 14 peticiones.**
- **Sant Pau y Campanar (Campanar) con 5 peticiones cada uno.**
- **Marchalenes (Zaidía) con 2 peticiones.**
- **Mestalla (Pla del Reial) con 5 peticiones.**
- **Nou Moles (la Olivereta) con 13 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 14 peticiones.**
- **L'Hort de Senabre y la Cruz Cubierta (Jesús) con 6 peticiones cada uno.**



- Monteolivete (Quatre Carreres) con 6 peticiones.
- Natzaret (Poblados Marítimos) con 6 peticiones.
- La Cruz del Grao (Caminos al Grao) con 76 peticiones.
- Ciudad Jardín (Algirós) con 8 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 6 peticiones.
- Orriols (Rascaña) con 3 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 15 peticiones.
- El Saler y el Palmar (Pueblos del Sur) con 1 peticiones.

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

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

Enero ..... 1010  
Febrero ..... 1436  
Marzo .....965 (\*)

(\*)El mes de marzo del año 2019 se tramitaron 1079 peticiones



## ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

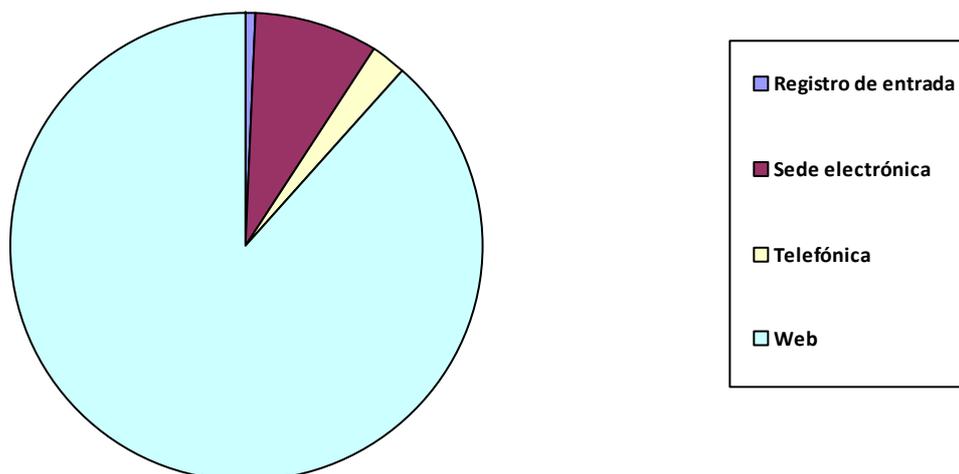
### 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	22	75	-70,67%
Sugerencia	506	879	-42,43%
Síndic	20	62	-67,74%
Defensor	1	5	-80,00%
Otras	0	8	-100,00%
<b>Total:</b>	<b>549</b>	<b>1.029</b>	<b>-46,65%</b>

### 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	4	115	-96,52%
Sede electrónica	46	44	4,55%
Telefónica	14	21	-33,33%
Web	485	849	-42,87%
<b>Total:</b>	<b>549</b>	<b>1.029</b>	<b>-46,65%</b>

### Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Marzo .....	304
Abril .....	245

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo .....	240	219	21	13 (61,9%)
Abril .....	198	163	35	17 (48,6%)



## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	8	7	1	1 (100,0%)
BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES .....	34	24	10	4 (40,0%)
DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICOS Y OCUPACIÓN .....	8	7	1	1 (100,0%)
DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA .....	27	20	7	4 (57,1%)
ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN ENERGÉTICA .....	109	105	4	3 (75,0%)
EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES .....	20	15	5	4 (80,0%)
GESTIÓN DE RECURSOS .....	33	30	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO .....	31	22	9	3 (33,3%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES .....	46	46	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCRACIA .....	22	19	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	99	86	13	5 (38,5%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>438</b>	<b>382</b>	<b>56</b>	<b>30 (53,6%)</b>

## 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 RECURSOS
MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS
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	2	0	0 (-)
HACIENDA .....	2	2	0	0 (-)



RELACIONES CON LOS MEDIOS .....	4	3	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES .....	32	22	10	4 (40,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMI</b>				
AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HU	1	0	1	1 (100,0%)
COMERCIO .....	6	6	0	0 (-)
PUEBLOS DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	3	1	2	2 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	22	17	5	2 (40,0%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSI</b>				
CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	5	2	3	3 (100,0%)
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	0	1	0 (0,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	10	10	0	0 (-)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y	73	73	0	0 (-)
JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN D	19	19	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	1	1	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	9	8	1	0 (0,0%)
DEPORTES .....	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN .....	4	2	2	2 (100,0%)
PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>GESTIÓN DE RECUROS</b>				
AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	15	15	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	4	4	0	0 (-)
ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS .....	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO MUNICIPAL .....	1	0	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	12	10	2	1 (50,0%)



**MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO**

ESPACIO PÚBLICO ..... 13 6 7 2 (28,6%)

MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS D 18 16 2 1 (50,0%)

**NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS**

OFICINAS DIVERSAS ..... 1 1 0 0 (-)

**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA ..... 46 46 0 0 (-)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMO**

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA ..... 13 13 0 0 (-)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL .. 8 5 3 3 (100,0%)

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO ..... 1 1 0 0 (-)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

POLICÍA LOCAL ..... 99 86 13 5 (38,5%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
<b>ALCALDÍA</b>				
<b>ALCALDÍA</b>				
GABINETE DE ALCALDÍA .....	2	2	0	0 (-)
<b>HACIENDA</b>				
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL .....	1	1	0	0 (-)
TESORERÍA .....	1	1	0	0 (-)
<b>RELACIONES CON LOS MEDIOS</b>				
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	4	3	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	8	7	1	1 (100,0%)
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>				
<b>SALUD Y CONSUMO RESPONSABLE</b>				
SANIDAD Y CONSUMO .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	32	22	10	4 (40,0%)
Subtotal de Área:	34	24	10	4 (40,0%)
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECONÓMICO</b>				
<b>AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN SOSTENIBLE Y HUERTA</b>				



ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	6	6	0	0 (-)
<b>PUEBLOS DE VALÈNCIA</b>				
POBLES DE VALÈNCIA .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	8	7	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	2	2	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y MAN	3	1	2	2 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓN	2	1	1	1 (100,0%)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	4	2	2	0 (0,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	0	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	12	11	1	0 (0,0%)
PROYECTOS URBANOS .....	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	27	20	7	4 (57,1%)
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRANSICIÓN</b>				
<b>CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE</b>				
PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	5	2	3	3 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS</b>				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS .....	1	0	1	0 (0,0%)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	10	10	0	0 (-)
<b>CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB</b>				
DEVESA-ALBUFERA .....	1	1	0	0 (-)
<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y LIMPI</b>				
GESTIÓN SOSTENIBLE DE RESIDUOS URBANOS Y L	73	73	0	0 (-)
<b>JARDINERÍA SOSTENIBLE Y RENATURALIZACIÓN DE LA</b>				
JARDINERÍA SOSTENIBLE .....	19	19	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	109	105	4	3 (75,0%)
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>				
<b>ACCIÓN CULTURAL</b>				



ACCIÓN CULTURAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	9	8	1	0 (0,0%)
<b>DEPORTES</b>				
ORGANISMO AUTÓNOMO FUNDACIÓN DEPORTIVA	2	2	0	0 (-)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	4	2	2	2 (100,0%)
<b>PATRIMONIO Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	3	1	2	2 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	20	15	5	4 (80,0%)
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>				
<b>AGENDA DIGITAL Y ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	15	15	0	0 (-)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR .....	4	4	0	0 (-)
<b>ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DE PERSONAS</b>				
PERSONAL .....	1	1	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS</b>				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	12	10	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	33	30	3	2 (66,7%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	11	5	6	1 (16,7%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL .....	2	1	1	1 (100,0%)
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE E INFRAESTRUCTURAS DEL T</b>				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	18	16	2	1 (50,0%)
Subtotal de Área:	31	22	9	3 (33,3%)
<b>NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS</b>				
<b>OFICINAS DIVERSAS</b>				
OFICINAS VARIAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)



**ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES**

**SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA**

EMT-Incidencias .....	46	46	0	0 (-)
Subtotal de Área:	46	46	0	0 (-)

**PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA DEMOCR**

**INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA**

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	13	13	0	0 (-)
----------------------------------	----	----	---	-------

**PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL**

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	8	5	3	3 (100,0%)
--	---	---	---	------------

**TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO**

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	22	19	3	3 (100,0%)

**PROTECCIÓN CIUDADANA**

**POLICÍA LOCAL**

POLICÍA LOCAL .....	99	86	13	5 (38,5%)
Subtotal de Área:	99	86	13	5 (38,5%)

**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
<b>ALCALDÍA</b>					
GABINETE DE COMUNICACIONES .....	1	0	0	0	0
<b>BIENESTAR Y DERECHOS SOCIALES</b>					
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	0	4	0	5	1
<b>DESARROLLO INNOVADOR DE LOS SECTORES ECO</b>					
ORGANISME AUTÒNOM COSEJO AGRARIO ....	1	0	0	0	0
<b>DESARROLLO Y RENOVACIÓN URBANA Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN DE OBRAS EN VÍA PÚBLICA Y	2	0	0	0	0
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMA	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	0	0	0	1	1
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	1	0
<b>ECOLOGÍA URBANA, EMERGENCIA CLIMÁTICA Y TRA</b>					



PLAYAS, CALIDAD ACÚSTICA Y DEL AIRE .....	3	0	0	0	0
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS ....	0	0	0	1	0
<b>EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTES</b>					
CULTURA FESTIVA .....	0	0	0	1	0
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	0	1	1	0	0
<b>GESTIÓN DE RECURSOS</b>					
PATRIMONIO .....	1	0	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	0	0	1
<b>MOVILIDAD SOSTENIBLE Y ESPACIO PÚBLICO</b>					
ACTIVIDADES .....	1	0	0	2	3
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA	1	0	0	0	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	1	0	0	0	1
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS E INNOVACIÓN DE LA D</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	2	0	0	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	5	0	0	5	3
Total de Envíos	21	8	1	16	10

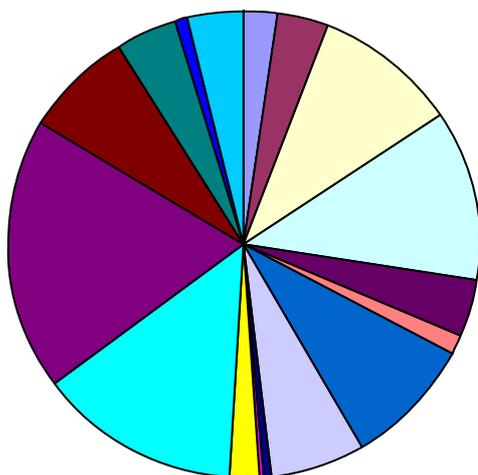
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.



## 8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agraïments .....	13	23	-43,48%
Altres .....	35	16	118,75%
Atenció Personal Municipal .....	19	30	-36,67%
Contaminació acústica .....	54	109	-50,46%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	64	82	-21,95%
Distint àmbit competencial .....	22	9	144,44%
Esdeveniments .....	7	44	-84,09%
Organismes autònoms .....	48	93	-48,39%
Política lingüística .....	3	2	50,00%
Senyalització viària .....	2	79	-97,47%
Servicis de jardineria .....	11	63	-82,54%
Servicis de neteja en la via pública .....	76	141	-46,10%
Servicis prestats en via pública .....	102	142	-28,17%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	42	44	-4,55%
Tramitació administrativa .....	22	50	-56,00%
Tributació municipal i sancions .....	5	8	-37,50%
Via pública reparació de deficiències .....	21	94	-77,66%

## 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 .....	7
Personal municipal .....	6

### Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales .....	3
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	6
Información y Registro .....	5
Otras .....	5

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	13
Aire Acondicionado particulares .....	1
Casales falleros .....	1
Entre particulares vecinales .....	5
Eventos públicos .....	2
Molestias servicios de limpieza .....	1
Por Obras municipales .....	1
Tráfico rodado .....	30

### Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas .....	1
Cumplimiento de Ordenanzas .....	7
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	26
Disconformidad con proyectos urbanísticos .....	4
Obras municipales .....	4
Obras no municipales .....	5
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	1
Servicios Sociales .....	7
Subvenciones o ayudas .....	9

### Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución .....	22
---	----



**Eventos**

Eventos no organizados por el Ayuntamiento .....	2
Eventos organizados por el Ayuntamiento .....	1
Fallas .....	4

**Organismos autónomos**

EMT-incidencias .....	46
Fundación Deportiva Municipal .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	1

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	9
Otros .....	26

**Política lingüística**

Valenciano .....	3
------------------	---

**Señalización viaria**

Semáforos .....	1
Señalización horizontal .....	1

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	6
Poda de árboles .....	5

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	8
Contenedores deficiente estado .....	5
Deficiente limpieza en la vía pública .....	30
Excrementos animales domésticos .....	4
Reciclaje de residuos .....	5
Recogida de enseres en la vía pública .....	2
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	22

**Servicios prestados en vía pública**

Gorrillas .....	7
Indigentes .....	10



Mayor actuación por parte de Policía Local .....	61
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	10
Plagas .....	13
Valenbisi .....	1

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Página web .....	2
Sede electrónica .....	2
Sugerencias indeterminadas .....	10
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	3
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	23
Sugerencias sobre denominación de calles .....	2

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	11
Tardanza en resolución de expedientes .....	11

**Tributación municipal y sanciones**

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

**Vía pública reparación de deficiencias**

Alcantarillado .....	4
Alumbrado .....	9
Bache en calzada .....	3
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	2
Fuentes ornamentales .....	3



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	30	49	-38,78%
02. L'Eixample .....	12	77	-84,42%
03. Extramurs .....	27	78	-65,38%
04. Campanar .....	15	25	-40,00%
05. La Saïdia .....	6	43	-86,05%
06. El Pla del Real .....	10	27	-62,96%
07. L'Olivereta .....	19	24	-20,83%
08. Patraix .....	21	65	-67,69%
09. Jesús .....	19	37	-48,65%
10. Quatre Carreres .....	19	53	-64,15%
11. Poblats Marítims .....	18	57	-68,42%
12. Camins al Grau .....	96	175	-45,14%
13. Algirós .....	13	28	-53,57%
14. Benimaclet .....	7	22	-68,18%
15. Rascanya .....	6	39	-84,62%
16. Benicalap .....	15	29	-48,28%
19. Pobles del Sud .....	2	9	-77,78%
En Dependències Municipals .....	25	92	-72,83%
No hi consta districte .....	189	67	182,09%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	4
1.3. El Carme .....	16
1.4. El Pilar .....	2
1.5. El Mercat .....	5
1.6. Sant Francesc .....	3



02. L'Eixample	
2.1. Russafa .....	9
2.3. Gran Via .....	3
03. Extramurs	
3.1. El Botànic .....	3
3.3. La Petxina .....	14
3.4. Arrancapins .....	10
04. Campanar	
4.1. Campanar .....	5
4.2. Les Tendetes .....	2
4.3. El Calvari .....	3
4.4. Sant Pau .....	5
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes .....	2
5.2. Morvedre .....	1
5.3. Trinitat .....	1
5.4. Tormos .....	1
5.5. Sant Antoni .....	1
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició .....	4
6.2. Mestalla .....	5
6.4. Ciutat Universitària .....	1
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles .....	13
7.3. Tres Forques .....	3
7.5. La Llum .....	3
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	14
8.3. Vara de Quart .....	4
8.4. Safranar .....	2
8.5. Favara .....	1



09. Jesús

9.1. La Raiosa .....	3
9.2. L'Hort de Senabre .....	6
9.3. La Creu Coberta .....	6
9.4. Sant Marcel·lí .....	2
9.5. Camí Real .....	2

10. Quatre Carreres

10.1. Mont-Olivet .....	6
10.2. En Corts .....	5
10.3. Malilla .....	3
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	1
10.5. Na Rovella .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	2

11. Poblats Marítims

11.1. El Grau .....	4
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	3
11.3. La Malva-rosa .....	4
11.4. Beteró .....	1
11.5. Natzaret .....	6

12. Camins al Grau

12.1. Aiora .....	8
12.2. Albors .....	5
12.3. La Creu del Grau .....	76
12.4. Camí Fondo .....	1
12.5. Penya-roja .....	6

13. Algirós

13.1. L'Illa Perduda .....	1
13.2. Ciutat Jardí .....	8
13.3. L'Amistat .....	2
13.4. La Bega Baixa .....	1
13.5. La Carrasca .....	1



14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet .....	6
14.2. Camí de Vera .....	1
15. Rascanya	
15.1. Orriols .....	3
15.2. Torrefiel .....	2
15.3. Sant Llorenç .....	1
16. Benicalap	
16.1. Benicalap .....	15
19. Pobles del Sud	
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	25
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	189