



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

# INFORME DE ACTUACIONES

**DEL 16 DE JULIO DE 2018 AL 15 DE AGOSTO DE 2018**



**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:

- 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 julio de 2018 a 15 de agosto de 2018**, se han recibido un total de **839 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

#### Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/06/18 al 15/07/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	82	99
SUGERENCIAS	858	676
QUEJAS SINDIC	39	51
QUEJAS DEFENSOR	7	10
OTROS	7	3

#### Comparativa con el ejercicio anterior: 16/07/2017 a 15/08/2017.

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: **16/06/18 al 15/07/18.**

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	93	126
Sede electrónica	44	39
Telefónica	40	19
Web	816	655

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: 16/07/2017 a 15/08/2017.

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 julio de 2018 y la primera de agosto de 2018 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 **216** traslados, y dentro del área, la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 102 traslados, y la Delegación de Parques y Jardines ha recibido 91 traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **135** traslados, dentro de esta la Delegación de Policía Local con el mismo número de traslados; asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** ha recibido **79** traslados, dentro de esta la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 61 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** con 21 peticiones de informe y dentro de esta Área la delegación de Planificación y Gestión Urbana y Mantenimiento de Infraestructuras con 20 y 1 solicitudes de informe respectivamente.

Le sigue en importancia el **área de Desarrollo Humano** con 17 solicitudes de informe y dentro de esta área, la Delegación de Servicios Sociales con 15 y Sanidad y Salud con 2.

El **Área de Movilidad Sostenible** con 16 solicitudes de informe y dentro de esta área, la Delegación de Espacio Público y la Delegación de Infraestructura del Transporte con 12 y 4 solicitudes de informe respectivamente.

El **Área de Protección Ciudadana** con 15 solicitudes de informe, dentro de ésta área destaca la Delegación de Policía Local con el mismo número de informes.

## **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**
- **Gestión de Emisiones y Recaudación**
- **Gestión Tributaria Específica Catastral**
- **Tesorería**
- **Tributos Impuestos y Actividades Económicas**
- **Comercio y Abastecimiento**
- **Drogodependencias**
- **Sanidad**
- **Coordinación Obras Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras**
- **Disciplina Urbanística**
- **Gestión de Centro Histórico**



- Planeamiento
- Deportes
- Juventud
- Oficina de Responsabilidad Patrimonial
- Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústicas y Playas
- Movilidad Sostenible
- Descentralización y Participación Ciudadana

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

- Coordinación Jurídica y Procesos Electorales
- Gestión de Emisiones y Recaudación
- Gestión Tributaria Específica Catastral
- Tesorería
- Tributos Impuestos y Actividades Económicas
- Comercio y Abastecimiento
- Drogodependencias
- Coordinación Obras Vía Pública y Mantenimiento de Infraestructuras
- Gestión de Centro Histórico
- Planeamiento
- Juventud

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

- Licencias Urbanísticas Obras de Edificación
- Tecnologías de la Información y la Comunicación
- Gestión de Residuos Sólidos Urbanos y Limpieza
- Jardinería
- EMT
- Fundación Deportiva Municipal

## **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 (138).**
- **Servicios prestados en la vía pública (153).**
- **Servicios de Jardinería (87).**

## **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:

- **La Saïdia con 82 peticiones**
- **Poblados Marítimos con 75 peticiones.**
- **Quatre Carreres con 54 peticiones.**
- **Camins al Grau con 54 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 13 peticiones.**
- **Ruzafa (Eixample) con 38 peticiones.**
- **Arrancapins (Extramuros) con 20 peticiones.**
- **Campanar (Campanar) con 15 peticiones.**
- **Trinidad (Saidía) con 26 peticiones.**
- **Exposición (Pla del Real) con 7 peticiones.**
- **Nou Moles (La Olivereta) con 17 peticiones.**
- **Patraix (Patraix) con 13 peticiones.**
- **Sant Marcel·li (Jesús) con 10 peticiones.**
- **Malilla (Quatre Carreres) con 19 peticiones.**



- Cabanyal-Canyamelar (Poblados Marítimos) con 32 peticiones.
- Aiora (Camins al Grau) con 22 peticiones.
- Ciudad Jardín (Algirós) con 13 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 8 peticiones.
- Torrefiel (Rascaña) con 26 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones.
- Massarrojos (Pueblos del Norte) con 4 petición.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 9 peticiones.
- El Perellonet (Pueblos del Sur) con 8 peticiones.

## **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

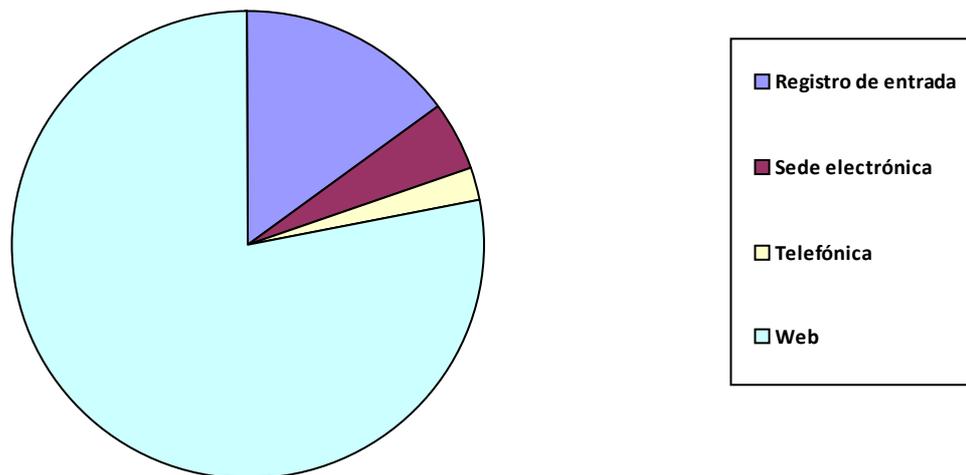
## 1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	99	73	35,62%
Sugerencia	676	637	6,12%
Síndic	51	47	8,51%
Defensor	10	5	100,00%
Otras	3	2	50,00%
<b>Total:</b>	<b>839</b>	<b>764</b>	<b>9,82%</b>

## 2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	126	98	28,57%
Sede electrónica	39	31	25,81%
Telefónica	19	17	11,76%
Web	655	618	5,99%
<b>Total:</b>	<b>839</b>	<b>764</b>	<b>9,82%</b>

## Distribución por canal de entrada





### 3. Peticiones del periodo por meses

Julio .....	485
Agosto .....	354

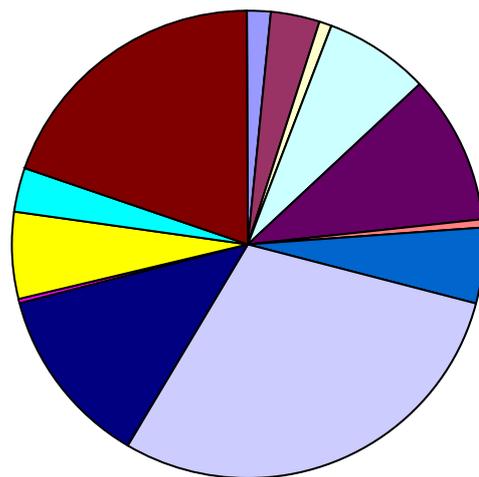
### 4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio .....	484	413	71	45 (63,4%)
Agosto .....	278	247	31	7 (22,6%)

## 5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA .....	12	6	6	6 (100,0%)
CULTURA .....	26	21	5	3 (60,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE .....	6	5	1	1 (100,0%)
DESARROLLO HUMANO .....	55	38	17	11 (64,7%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA .....	78	57	21	6 (28,6%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES .....	4	1	3	3 (100,0%)
GOBIERNO INTERIOR .....	42	36	6	3 (50,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO .....	222	216	6	4 (66,7%)
MOVILIDAD .....	95	79	16	8 (50,0%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS .....	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA ....	22	21	1	1 (100,0%)
PLENO .....	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA .....	150	135	15	5 (33,3%)
<b>Total de Envíos</b>	<b>762</b>	<b>660</b>	<b>102</b>	<b>52 (51,0%)</b>

## Distribución por Áreas



■	ALCALDÍA
■	CULTURA
■	DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE
■	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
■	PLENO
■	PROTECCIÓN CIUDADANA

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

Total Traslados Informes Contest.

ALCALDÍA



ALCALDÍA .....	1	0	1	1 (100,0%)
HACIENDA .....	11	6	5	5 (100,0%)
<b>CULTURA</b>				
ACCIÓN CULTURAL .....	7	7	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA .....	11	11	0	0 (-)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	8	3	5	3 (60,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
AGRICULTURA Y HUERTA .....	1	1	0	0 (-)
COMERCIO .....	5	4	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
SANIDAD Y SALUD .....	28	26	2	2 (100,0%)
SERVICIOS SOCIALES .....	27	12	15	9 (60,0%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA .....	5	5	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL .....	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS .....	40	39	1	1 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA .....	31	11	20	5 (25,0%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	2	0	2	2 (100,0%)
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD .....	1	0	1	1 (100,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA .....	3	1	2	0 (0,0%)
CONTROL ADMINISTRATIVO .....	9	5	4	3 (75,0%)
PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES .....	28	28	0	0 (-)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
CALIDAD AMBIENTAL .....	9	5	4	4 (100,0%)
CEMENTERIOS .....	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	17	17	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS .....	103	102	1	0 (0,0%)





<b>CULTURA FESTIVA</b>				
CULTURA FESTIVA .....	11	11	0	0 (-)
<b>PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES</b>				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	8	3	5	3 (60,0%)
Subtotal de Área:	26	21	5	3 (60,0%)
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>				
<b>AGRICULTURA Y HUERTA</b>				
PEDANÍAS .....	1	1	0	0 (-)
<b>COMERCIO</b>				
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	5	4	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	6	5	1	1 (100,0%)
<b>DESARROLLO HUMANO</b>				
<b>SANIDAD Y SALUD</b>				
DROGODEPENDENCIAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
SANIDAD .....	27	26	1	1 (100,0%)
<b>SERVICIOS SOCIALES</b>				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	27	12	15	9 (60,0%)
Subtotal de Área:	55	38	17	11 (64,7%)
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>				
<b>GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA</b>				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS .....	5	5	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL</b>				
PATRIMONIO .....	2	2	0	0 (-)
<b>MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS</b>				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	40	39	1	1 (100,0%)
<b>PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA</b>				
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO Y PROGRAMACIÓ	1	1	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	6	3	3	3 (100,0%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	3	2	1	1 (100,0%)
GESTIÓN URBANÍSTICA .....	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	19	4	15	0 (0,0%)
PLANEAMIENTO .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	78	57	21	6 (28,6%)
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>				



<b>DEPORTES</b>				
DEPORTES .....	2	0	2	2 (100,0%)
<b>EDUCACIÓN</b>				
EDUCACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
<b>JUVENTUD</b>				
JUVENTUD .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	4	1	3	3 (100,0%)
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>				
<b>ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA</b>				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	3	1	2	0 (0,0%)
<b>CONTROL ADMINISTRATIVO</b>				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR ....	6	3	3	2 (66,7%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL .....	3	2	1	1 (100,0%)
<b>PERSONAL</b>				
PERSONAL .....	2	2	0	0 (-)
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>				
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS .....	28	28	0	0 (-)
Subtotal de Área:	42	36	6	3 (50,0%)
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>				
<b>CALIDAD AMBIENTAL</b>				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	9	5	4	4 (100,0%)
<b>CEMENTERIOS</b>				
CEMENTERIOS .....	1	1	0	0 (-)
<b>CICLO INTEGRAL DEL AGUA</b>				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA .....	17	17	0	0 (-)
<b>GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS</b>				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	103	102	1	0 (0,0%)
<b>PARQUES Y JARDINES</b>				
JARDINERÍA .....	92	91	1	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	222	216	6	4 (66,7%)
<b>MOVILIDAD</b>				
<b>ESPACIO PÚBLICO</b>				
ACTIVIDADES .....	17	10	7	2 (28,6%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	13	8	5	2 (40,0%)



INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	65	61	4	4 (100,0%)
Subtotal de Área:	95	79	16	8 (50,0%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS				
OFICINAS VARIAS .....	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA .....	2	2	0	0 (-)
EMT-Incidencias .....	19	17	2	0 (0,0%)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	12	10	2	0 (0,0%)
MARINA REAL .....	2	2	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	13	13	0	0 (-)
Subtotal de Área:	48	44	4	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN .....	3	3	0	0 (-)
INNOVACIÓN Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO				
INNOVACIÓN .....	1	1	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	18	17	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	22	21	1	1 (100,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA				
POLICÍA LOCAL .....	150	135	15	5 (33,3%)
Subtotal de Área:	150	135	15	5 (33,3%)

### Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

Contestados

No Contestados



	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
<b>ALCALDÍA</b>					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	1	0	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN .....	1	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	2	0	0	0	0
TESORERÍA .....	1	0	0	0	0
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
<b>CULTURA</b>					
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO .....	2	0	1	0	2
<b>DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE</b>					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO .....	1	0	0	0	0
<b>DESARROLLO HUMANO</b>					
DROGODEPENDENCIAS .....	1	0	0	0	0
SANIDAD .....	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN .....	5	2	2	1	5
<b>DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA</b>					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	1	0	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA .....	2	1	0	0	0
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO .....	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	0	0	0	3	12
PLANEAMIENTO .....	1	0	0	0	0
<b>EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES</b>					
DEPORTES .....	0	1	1	0	0
JUVENTUD .....	1	0	0	0	0
<b>GOBIERNO INTERIOR</b>					
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COM	0	0	0	1	1
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	1
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
<b>MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	4	0	0	0	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	0	0	0	0	1



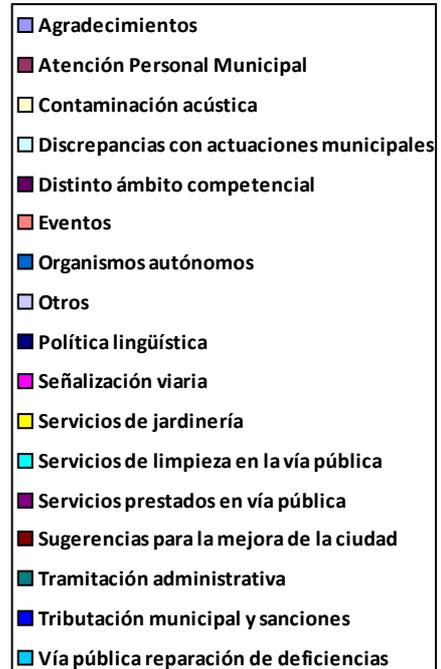
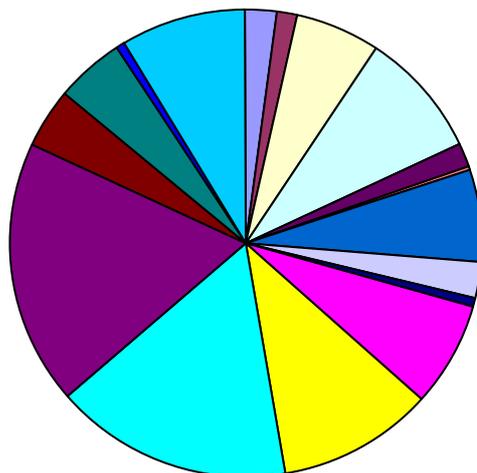
JARDINERÍA .....	0	0	0	0	1
<b>MOVILIDAD</b>					
ACTIVIDADES .....	0	2	0	0	5
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO .....	2	0	0	0	3
MOVILIDAD SOSTENIBLE .....	3	1	0	0	0
<b>ORGANISMOS AUTÓNOMOS</b>					
EMT-Incidencias .....	0	0	0	0	2
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL .....	0	0	0	0	2
<b>PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC</b>					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	0	1	0	0	0
<b>PLENO</b>					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS .....	0	1	0	0	0
<b>PROTECCIÓN CIUDADANA</b>					
POLICÍA LOCAL .....	5	0	0	2	8
Total de Envíos	37	10	5	7	43

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 .....	18	11	63,64%
Altres .....	21	33	-36,36%
Atenció Personal Municipal .....	13	16	-18,75%
Contaminació acústica .....	47	42	11,90%
Discrepàncies amb actuacions municipals .....	73	79	-7,59%
Distint àmbit competencial .....	15	22	-31,82%
Esdeveniments .....	2	2	0,00%
Organismes autònoms .....	54	32	68,75%
Política lingüística .....	3	2	50,00%
Senyalització viària .....	62	60	3,33%
Servicis de jardineria .....	87	70	24,29%
Servicis de neteja en la via pública .....	138	124	11,29%
Servicis prestats en via pública .....	153	136	12,50%
Suggeriments per a la millora de la ciutat .....	36	32	12,50%
Tramitació administrativa .....	39	29	34,48%
Tributació municipal i sancions .....	6	2	200,00%
Via pública reparació de deficiències .....	71	72	-1,39%

## Distribución temática





## 9. Peticiones por tema y subtema

### Agradecimientos

Agradecimientos .....	15
Personal municipal .....	3

### Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas .....	4
Atención personal de Servicios Sociales .....	5
Disconformidad con la actuación de la Policía Local .....	3
Otras .....	1

### Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias .....	22
Aire Acondicionado particulares .....	3
Botellón .....	5
Entre particulares vecinales .....	3
Eventos públicos .....	1
Mesas y sillas .....	3
Molestias servicios de limpieza .....	4
Obras privadas .....	1
Tráfico rodado .....	5

### Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro .....	3
Bibliotecas .....	5
Cumplimiento de Ordenanzas .....	6
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	47
Obras municipales .....	2
Obras no municipales .....	2
Oposiciones .....	2
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	1
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) .....	1
Servicios Sociales .....	2
Subvenciones o ayudas .....	2



**Distinto ámbito competencial**

Civil o penal .....	1
Otra administración o institución .....	14

**Eventos**

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

**Organismos autónomos**

EMT-incidencias .....	32
Fundación Deportiva Municipal .....	10
Marina Real .....	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	11

**Otros**

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros .....	16
Toros .....	1

**Política lingüística**

Castellano .....	2
Valenciano .....	1

**Señalización viaria**

Bolardos y maceteros .....	9
Carril bici .....	3
Estaciones Valenbisi .....	2
Semáforos .....	8
Señalización horizontal .....	22
Señalización vertical .....	18

**Servicios de jardinería**

Parques y jardines deficiencias .....	54
Poda de árboles .....	33

**Servicios de limpieza en la vía pública**

Contenedores cambio de ubicación .....	17
--	----



Contenedores deficiente estado .....	9
Deficiente limpieza en la vía pública .....	46
Excrementos animales domésticos .....	10
Reciclaje de residuos .....	4
Recogida de enseres en la vía pública .....	9
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza .....	12
Sugerencias para la limpieza en la vía pública .....	18
Vehículos abandonados .....	13

**Servicios prestados en vía pública**

Autorización de mesas y sillas .....	8
Gorrillas .....	1
Indigentes .....	7
Mayor actuación por parte de Policía Local .....	99
Medidas contra excrementos animales domésticos .....	11
Plagas .....	19
Playas incidencias .....	8

**Sugerencias para la mejora de la ciudad**

Aparcamientos - Demanda .....	4
Ciclistas molestias .....	5
Demanda de parques y jardines .....	1
Desperfectos en patrimonio histórico .....	3
Página web .....	2
Sede electrónica .....	1
Sugerencias indeterminadas .....	2
Sugerencias para la mejora de la circulación .....	5
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia .....	13

**Tramitación administrativa**

Tardanza en actuación municipal .....	19
Tardanza en resolución de expedientes .....	20

**Tributación municipal y sanciones**

Infracciones de tráfico .....	1
-------------------------------	---



Multas .....	2
Tributos IBI .....	3
<b><u>Vía pública reparación de deficiencias</u></b>	
Alcantarillado .....	9
Alumbrado .....	22
Bache en calzada .....	27
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano .....	8
Fuentes ornamentales .....	1
Supresión de barreras arquitectónicas .....	4



## 10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella .....	39	46	-15,22%
02. L'Eixample .....	42	28	50,00%
03. Extramurs .....	40	20	100,00%
04. Campanar .....	30	24	25,00%
05. La Saïdia .....	82	40	105,00%
06. El Pla del Real .....	17	10	70,00%
07. L'Olivereta .....	34	35	-2,86%
08. Patraix .....	34	68	-50,00%
09. Jesús .....	23	16	43,75%
10. Quatre Carreres .....	54	71	-23,94%
11. Poblats Marítims .....	75	92	-18,48%
12. Camins al Grau .....	54	55	-1,82%
13. Algirós .....	28	13	115,38%
14. Benimaclet .....	10	9	11,11%
15. Rascanya .....	39	20	95,00%
16. Benicalap .....	24	31	-22,58%
17. Pobles del Nord .....	8	2	300,00%
18. Pobles de l'Oest .....	11	7	57,14%
19. Pobles del Sud .....	22	18	22,22%
En Dependències Municipals .....	68	53	28,30%
No hi consta districte .....	105	106	-,94%

## 11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu .....	3
1.2. La Xerea .....	6
1.3. El Carme .....	9



1.4. El Pilar .....	2
1.5. El Mercat .....	6
1.6. Sant Francesc .....	13
<b>02. L'Eixample</b>	
2.1. Russafa .....	38
2.2. El Pla del Remei .....	2
2.3. Gran Via .....	2
<b>03. Extramurs</b>	
3.1. El Botànic .....	10
3.2. La Roqueta .....	9
3.3. La Petxina .....	1
3.4. Arrancapins .....	20
<b>04. Campanar</b>	
4.1. Campanar .....	15
4.2. Les Tendetes .....	3
4.3. El Calvari .....	2
4.4. Sant Pau .....	10
<b>05. La Saïdia</b>	
5.1. Marxalenes .....	14
5.2. Morvedre .....	18
5.3. Trinitat .....	26
5.4. Tormos .....	7
5.5. Sant Antoni .....	17
<b>06. El Pla del Real</b>	
6.1. Exposició .....	7
6.2. Mestalla .....	6
6.3. Jaume Roig .....	4
<b>07. L'Olivereta</b>	
7.1. Nou Moles .....	17
7.3. Tres Forques .....	6
7.4. La Font Santa .....	3



7.5. La Llum .....	8
08. Patraix	
8.1. Patraix .....	13
8.2. Sant Isidre .....	6
8.3. Vara de Quart .....	4
8.4. Safranar .....	8
8.5. Favara .....	3
09. Jesús	
9.1. La Raiosa .....	9
9.2. L'Hort de Senabre .....	2
9.3. La Creu Coberta .....	2
9.4. Sant Marcel·lí .....	10
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet .....	10
10.2. En Corts .....	1
10.3. Malilla .....	19
10.4. Fonteta de Sant Lluís .....	7
10.5. Na Rovella .....	6
10.6. La Punta .....	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències .....	9
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau .....	15
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar .....	32
11.3. La Malva-rosa .....	21
11.4. Beteró .....	2
11.5. Natzaret .....	5
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora .....	22
12.2. Albors .....	9
12.3. La Creu del Grau .....	16
12.4. Camí Fondo .....	4



12.5. Penya-roja .....	3
<b>13. Algirós</b>	
13.1. L'Illa Perduda .....	6
13.2. Ciutat Jardí .....	13
13.3. L'Amistat .....	4
13.4. La Bega Baixa .....	3
13.5. La Carrasca .....	2
<b>14. Benimaclet</b>	
14.1. Benimaclet .....	8
14.2. Camí de Vera .....	2
<b>15. Rascanya</b>	
15.1. Orriols .....	6
15.2. Torrefiel .....	26
15.3. Sant Llorenç .....	7
<b>16. Benicalap</b>	
16.1. Benicalap .....	24
<b>17. Pobles del Nord</b>	
17.1. Benifaraig .....	2
17.4. Cases de Bàrcena .....	2
17.6. Massarrojos .....	4
<b>18. Pobles de l'Oest</b>	
18.1. Benimàmet .....	9
18.2. Beniferri .....	2
<b>19. Pobles del Sud</b>	
19.1. El Forn d'Alcedo .....	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar .....	4
19.3. Pinedo .....	1
19.4. El Saler .....	1
19.5. El Palmar .....	1
19.6. El Perellonet .....	8
19.7. La Torre .....	5



19.8. Faitanar .....	1
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals .....	68
No hi consta districte	
No hi consta barri .....	105



## Peticions per mesos

Gener .....	803
Febrer .....	842
Març .....	880
Abril .....	674
Maig .....	1.044
Juny .....	1.096
Juliol .....	913