



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE FEBRERO DE 2018 AL 15 DE MARZO 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:

- 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 febrero de 2018 a 15 de marzo de 2018**, se han recibido un total de **848 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/01/18 al 15/02/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	77	86
SUGERENCIAS	720	763
QUEJAS SINDIC	45	46
QUEJAS DEFENSOR	2	3
OTROS	4	0

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/02/2017 a 15/03/2017.

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:

- 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: **16/01/18 al 15/02/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	89	86
Sede electrónica	49	66
Telefónica	40	27
Web	670	719

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: 16/02/2017 a 15/03/2017.

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 febrero de 2018 y la primera de marzo 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 **186** traslados, y dentro del área, la **Delegación de Gestión de Residuos Sólidos** ha recibido **103** traslados, y la **Delegación de Parques y Jardines** ha recibido **63** traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Protección Ciudadana** con **155** traslados, dentro de esta la **Delegación de Policía Local** con el mismo número de traslados; asimismo, el **Área de Movilidad Sostenible** contiene **117** traslados, dentro de esta la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **102** 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 Movilidad Sostenible** con **47** solicitudes de informe y dentro de esta área esta la **Delegación de Espacio Público** con **34** solicitudes de informe y la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **13** solicitudes de informe.

El **Área de Protección Ciudadana** y el **Área de Desarrollo Urbano y Vivienda** contienen **22** solicitudes de informe cada una, dentro de la primera destaca la **Delegación de Policía Local** con **22** solicitudes de informe y de la segunda la **Delegación de Planificación y Gestión Urbana** con **16** solicitudes de informe.

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 Tributaria Integral.**
- **Tributos, Impuestos y Actividades Económicas.**
- **Secretaría General de la Administración Municipal (Titular Órgano Apoyo JGL).**
- **Patrimonio.**
- **Gestión del Centro Histórico.**
- **Planeamiento.**
- **Central del Procedimiento Sancionador.**
- **Calidad y Análisis Medioambiental, Contaminación Acústica y Playas.**
- **Cementerios.**
- **Organismo Autónomo Municipal de Parques y Jardines Singulares.**



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

- Tributos, Impuestos y Actividades Económicas.
- Patrimonio.
- Planeamiento.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Cementerios.
- Organismo Autónomo Municipal de Parques y Jardines Singulares.

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

- **Gestión de Emisiones y Recaudación.**
- **Obras de Infraestructuras.**
- **Servicios Centrales Técnicos.**
- **Movilidad Sostenible.**

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

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

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

- **Servicios prestados en vía pública (115).**
- **Servicios de limpieza en la vía pública (111).**
- **Discrepancias con actuaciones municipales (84).**

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:



- Campanar con 66 peticiones.
- Poblat Maritims con 64 peticiones.
- Camins al Grau con 55 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 (Eixample) con 34 peticiones.
- Arrancapins (Extramuros) con 18 peticiones.
- Sant Pau (Campanar) con 29 peticiones.
- Trinidad (Zaidía) con 15 peticiones.
- Mestalla (Pla del Real) con 10 peticiones.
- Nou Moles (La Olivereta) con 25 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 13 peticiones.
- La Raiosa (Jesús) con 18 peticiones.
- Mont Olivet (Quatre Carreres) con 20 peticiones.
- El Cabañal-Cañamelar (Poblados Marítimos) con 34 peticiones.
- Ayora (Caminos al Grau) con 23 peticiones.
- La Bega Baixa (Algirós) con 15 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 21 peticiones.
- Torreïel (Rascaña) con 27 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 24 peticiones.
- Poble Nou y Massarrojos (Pueblos del Norte) con 2 peticiones cada una.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 4 peticiones.
- El Palmar (Pueblos del Sur) con 3 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

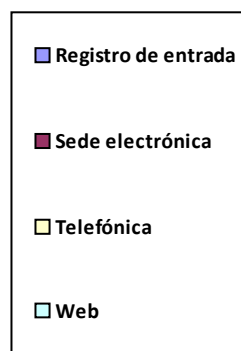
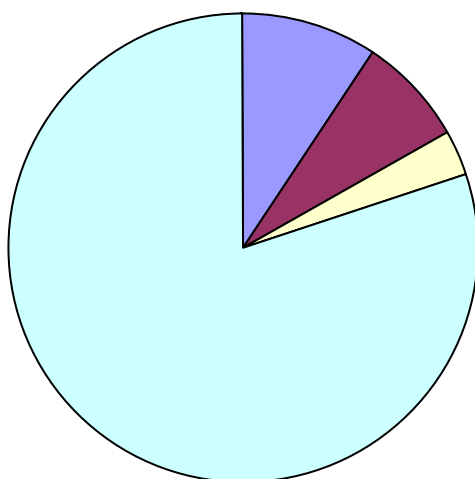
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	86	51	68,63%
Sugerencia	763	844	-9,60%
Síndic	46	32	43,75%
Defensor	3	1	200,00%
Otras	0	8	-100,00%
Total:	898	936	-4,06%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	86	73	17,81%
Sede electrónica	66	26	153,85%
Telefónica	27	30	-10,00%
Web	719	807	-10,90%
Total:	898	936	-4,06%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Febrero	390
Marzo	508

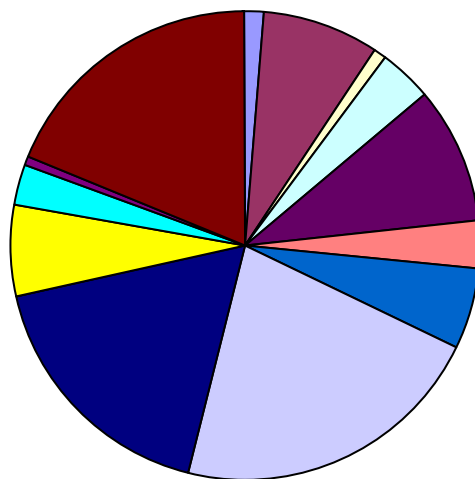
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Febrero	389	306	83	61 (73,5%)
Marzo	551	459	92	41 (44,6%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	13	5	8	6 (75,0%)
CULTURA	77	57	20	14 (70,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	7	4	3	2 (66,7%)
DESARROLLO HUMANO	33	27	6	3 (50,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	89	67	22	13 (59,1%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	32	32	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR	51	42	9	4 (44,4%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	205	186	19	16 (84,2%)
MOVILIDAD	164	117	47	16 (34,0%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	58	51	7	5 (71,4%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	28	21	7	6 (85,7%)
PLENO	5	0	5	3 (60,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	177	155	22	14 (63,6%)
Total de Envíos	940	765	175	102 (58,3%)

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	3	2	1	1 (100,0%)
HACIENDA	7	2	5	3 (60,0%)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO	3	1	2	2 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	61	48	13	9 (69,2%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	12	5	7	5 (71,4%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO	6	3	3	2 (66,7%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN	1	1	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIOS SOCIALES	14	11	3	2 (66,7%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	16	15	1	0 (0,0%)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL	5	3	2	2 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	46	43	3	2 (66,7%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	22	6	16	9 (56,3%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	30	30	0	0 (-)
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	14	9	5	4 (80,0%)
PERSONAL	3	3	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	32	28	4	0 (0,0%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL	3	1	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	21	18	3	2 (66,7%)



CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVES	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	107	103	4	3 (75,0%)
PARQUES Y JARDINES	72	63	9	8 (88,9%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	49	15	34	13 (38,2%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	115	102	13	3 (23,1%)
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS				
OFICINAS DIVERSAS	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	58	51	7	5 (71,4%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	12	12	0	0 (-)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL ..	15	8	7	6 (85,7%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	1	1	0	0 (-)
PLENO				
PLENO	5	0	5	3 (60,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	177	155	22	14 (63,6%)

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 MUNICIPAL DE NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS GENERALES	1	1	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	0	2	0 (0,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	2	0	2	2 (100,0%)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS	1	0	1	1 (100,0%)
SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO				
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	3	1	2	2 (100,0%)



	Subtotal de Àrea:	13	5	8	6 (75,0%)
CULTURA					
ACCIÓN CULTURAL					
	ACCIÓN CULTURAL	4	4	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA					
	CULTURA FESTIVA	61	48	13	9 (69,2%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES					
	PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	10	5	5	4 (80,0%)
	RECURSOS CULTURALES	2	0	2	1 (50,0%)
	Subtotal de Àrea:	77	57	20	14 (70,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE					
COMERCIO					
	COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	6	3	3	2 (66,7%)
FORMACIÓN Y OCUPACIÓN					
	EMPLEO Y EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
	Subtotal de Àrea:	7	4	3	2 (66,7%)
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD Y SALUD					
	SANIDAD	19	16	3	1 (33,3%)
SERVICIOS SOCIALES					
	BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	14	11	3	2 (66,7%)
	Subtotal de Àrea:	33	27	6	3 (50,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA					
	OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	16	15	1	0 (0,0%)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL					
	PATRIMONIO	5	3	2	2 (100,0%)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS					
	COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	46	43	3	2 (66,7%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					
	DISCIPLINA URBANÍSTICA	3	1	2	1 (50,0%)
	GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	3	1	2	2 (100,0%)
	LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	14	3	11	5 (45,5%)
	PLANEAMIENTO	1	0	1	1 (100,0%)



PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	89	67	22	13 (59,1%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
EDUCACIÓN	30	30	0	0 (-)
JUVENTUD				
JUVENTUD	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	32	32	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	7	5	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	7	4	3	2 (66,7%)
PERSONAL				
PERSONAL	3	3	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES				
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	32	28	4	0 (0,0%)
Subtotal de Área:	51	42	9	4 (44,4%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	3	1	2	2 (100,0%)
CEMENTERIOS				
CEMENTERIOS	1	0	1	1 (100,0%)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	21	18	3	2 (66,7%)
CONSERVACIÓN DE ÁREAS NATURALES Y DEVESA-ALB				
DEVESA-ALBUFERA	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	107	103	4	3 (75,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	72	63	9	8 (88,9%)



Subtotal de Àrea: 205 186 19 16 (84,2%)

MOVILIDAD

ESPACIO PÚBLICO

ACTIVIDADES 34 7 27 7 (25,9%)

OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO 15 8 7 6 (85,7%)

INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO

MOVILIDAD SOSTENIBLE 115 102 13 3 (23,1%)

Subtotal de Àrea: 164 117 47 16 (34,0%)

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS

OFICINAS DIVERSAS

OFICINAS VARIAS 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Àrea: 1 1 0 0 (-)

ORGANISMOS AUTÓNOMOS

SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA

AUMSA 1 1 0 0 (-)

COSEJO AGRARIO MUNICIPAL 1 1 0 0 (-)

EMIVASA 3 1 2 1 (50,0%)

EMT-Incidencias 33 31 2 1 (50,0%)

FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL 6 6 0 0 (-)

JUNTA CENTRAL FALLERA 1 1 0 0 (-)

ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES 13 10 3 3 (100,0%)

Subtotal de Àrea: 58 51 7 5 (71,4%)

PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA

INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA

SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN 12 12 0 0 (-)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL

DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 15 8 7 6 (85,7%)

TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI

TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO 1 1 0 0 (-)

Subtotal de Àrea: 28 21 7 6 (85,7%)

PLENO

PLENO

NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS 5 0 5 3 (60,0%)

Subtotal de Àrea: 5 0 5 3 (60,0%)



PROTECCIÓN CIUDADANA

POLICÍA

POLICÍA LOCAL	177	155	22	14 (63,6%)
Subtotal de Área:	177	155	22	14 (63,6%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

	<u>Contestados</u>			<u>No Contestados</u>	
	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
ALCALDÍA					
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELEC	0	1	0	0	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	0	0	0	1	1
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL	1	1	0	0	0
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
TITULAR ÓRGANO DE APOYO A JGL	1	1	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	6	2	1	2	2
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	3	0	1	0
RECURSOS CULTURALES	1	0	0	1	0
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE					
COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	0	2	0	1	0
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD	0	1	0	1	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	1	1	0	0	1
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	0	0	0	1	0
PATRIMONIO	2	0	0	0	0
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	2	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	1	0
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	2	1	2	4
PLANEAMIENTO	1	0	0	0	0
GOBIERNO INTERIOR					



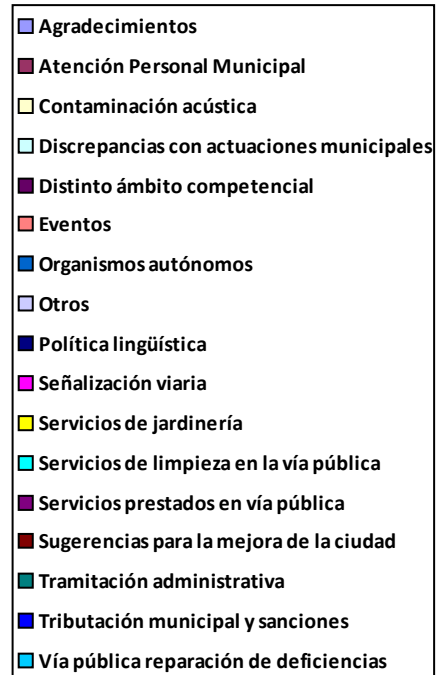
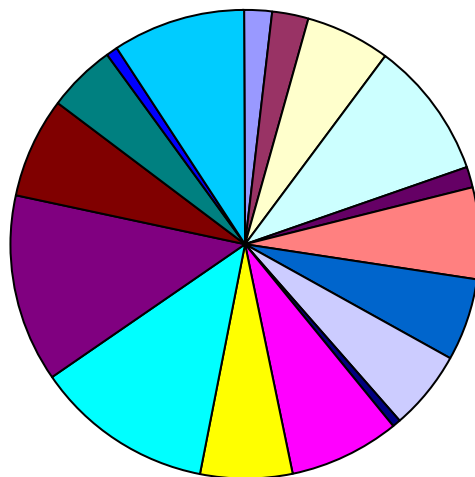
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	2	0	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	1	0	0	1
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	0	0	0	2	2
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	1	0	1	0	0
CEMENTERIOS	1	0	0	0	0
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	1	1	0	1	0
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	3	0	0	1	0
JARDINERÍA	5	2	1	0	1
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	3	3	1	6	14
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	4	2	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	2	0	5	5
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
EMIVASA	1	0	0	1	0
EMT-Incidencias	1	0	0	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PAR	3	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	4	2	0	1	0
PLENO					
NO INCLÚIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	0	3	0	2	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	8	3	3	4	4
Total de Envíos	60	34	8	36	37

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	17	22	-22,73%
Altres	49	27	81,48%
Atenció Personal Municipal	22	16	37,50%
Contaminació acústica	54	41	31,71%
Discrepàncies amb actuacions municipals	84	71	18,31%
Distint àmbit competencial	12	12	0,00%
Esdeveniments	57	60	-5,00%
Organismes autònoms	51	29	75,86%
Política lingüística	5	5	0,00%
Senyalització viària	67	94	-28,72%
Servicis de jardineria	57	64	-10,94%
Servicis de neteja en la via pública	111	111	0,00%
Servicis prestats en via pública	115	142	-19,01%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	62	89	-30,34%
Tramitació administrativa	44	27	62,96%
Tributació municipal i sancions	8	8	0,00%
Via pública reparació de deficiències	81	118	-31,36%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	14
Personal municipal	3

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	5
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Gestión tributaria	1
Información y Registro	5
Otras	2
Padrón	4

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	15
Aviones	1
Botellón	5
Casales falleros	13
Entre particulares vecinales	8
Eventos públicos	3
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	1
Por Obras municipales	1
Tráfico rodado	5

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	11
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	45
Disconformidad con proyectos urbanísticos	9
Museos incidencias	3
Obras municipales	6
Obras no municipales	2



Oposiciones	1
Servicios Sociales	3
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Otra administración o institución	12
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	53
<u>Organismos autónomos</u>	
AUMSA	1
Consell Agrari Municipal	1
EMIVASA	2
EMT-incidencias	33
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Fundación Deportiva Municipal	5
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	8
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	27
Otros	22
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	3
Valenciano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	9
Carril bici	7
Semáforos	15
Señalización horizontal	17
Señalización vertical	18
Zona Azul	1
<u>Servicios de jardinería</u>	



Parques y jardines deficiencias	38
Poda de árboles	19

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación	13
Contenedores deficiente estado	4
Deficiente limpieza en la vía pública	33
Excrementos animales domésticos	14
Reciclaje de residuos	5
Recogida de enseres en la vía pública	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	18
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	14
Vehículos abandonados	6

Servicios prestados en vía pública

Autorización de mesas y sillas	4
Gorrillas	3
Indigentes	4
Mayor actuación por parte de Policía Local	81
Medidas contra excrementos animales domésticos	14
Plagas	8
Playas incidencias	1

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	11
Ciclistas molestias	4
Demanda de parques y jardines	4
Desperfectos en patrimonio histórico	2
Página web	6
Sede electrónica	1
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	15
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	18

Tramitación administrativa



Tardanza en actuación municipal	16
Tardanza en resolución de expedientes	28
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	1
Multas	4
Tributos IBI	3
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	14
Alumbrado	23
Bache en calzada	32
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	3
Supresión de barreras arquitectónicas	9



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	49	81	-39,51%
02. L'Eixample	46	66	-30,30%
03. Extramurs	42	61	-31,15%
04. Campanar	66	45	46,67%
05. La Saïdia	43	42	2,38%
06. El Pla del Real	26	28	-7,14%
07. L'Olivereta	46	53	-13,21%
08. Patraix	44	50	-12,00%
09. Jesús	51	45	13,33%
10. Quatre Carreres	48	69	-30,43%
11. Poblats Marítims	64	48	33,33%
12. Camins al Grau	55	52	5,77%
13. Algirós	35	23	52,17%
14. Benimaclet	24	11	118,18%
15. Rascanya	42	16	162,50%
16. Benicalap	26	17	52,94%
17. Pobles del Nord	4	4	0,00%
18. Pobles de l'Oest	6	14	-57,14%
19. Pobles del Sud	7	19	-63,16%
En Dependències Municipals	48	42	14,29%
No hi consta districte	126	150	-16,00%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	4
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	10



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	7
1.6. Sant Francesc	20
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	34
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	7
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	5
3.2. La Roqueta	4
3.3. La Petxina	15
3.4. Arrancapins	18
04. Campanar	
4.1. Campanar	21
4.2. Les Tendetes	6
4.3. El Calvari	10
4.4. Sant Pau	29
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	15
5.4. Tormos	6
5.5. Sant Antoni	4
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	6
6.2. Mestalla	10
6.3. Jaume Roig	6
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	5



7.3. Tres Forques	10
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	13
8.2. Sant Isidre	8
8.3. Vara de Quart	8
8.4. Safranar	8
8.5. Favara	7
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	18
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	16
9.5. Camí Real	5
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	20
10.2. En Corts	8
10.3. Malilla	15
10.5. Na Rovella	1
10.6. La Punta	1
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	3
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	16
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	34
11.3. La Malva-rosa	10
11.4. Beteró	3
11.5. Natzaret	1
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23
12.2. Albors	4
12.3. La Creu del Grau	21



12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	6
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	3
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	15
13.5. La Carrasca	8
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	21
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	27
15.3. Sant Llorenç	4
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	24
16.2. Ciutat Fallera	2
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.6. Massarrojos	2
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	4
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.4. El Saler	2
19.5. El Palmar	3
19.6. El Perellonet	1
En Dependències Municipals	



En Dependències Municipals	48
No hi consta districte	
No hi consta barri	126



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	840
Març	571