



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA D'INSPECCIÓ DE SERVICIS

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 16 DE MARZO DE 2018 AL 15 DE ABRIL 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 marzo de 2018 a 15 de abril de 2018**, se han recibido un total de **636 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el informe anterior.

El informe anterior se efectuó respecto al siguiente periodo: **16/02/18 al 15/03/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
RECLAMACION	86	46
SUGERENCIAS	763	542
QUEJAS SINDIC	46	41
QUEJAS DEFENSOR	3	6
OTROS	0	1

Comparativa con el ejercicio anterior: 16/03/2017 a 15/04/2017.

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: **16/02/18 al 15/03/18**.

Tipo	Periodo anterior	Periodo del informe
Registro entrada	86	70
Sede electrónica	66	29
Telefónica	27	12
Web	719	525

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: 16/03/2017 a 15/04/2017.

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 marzo de 2018 y la primera de abril 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 **149** traslados, y dentro del área, la **Delegación de Gestión de Residuos Sólidos** ha recibido **64** traslados, y la **Delegación de Parques y Jardines** ha recibido **63** traslados.

Le sigue en importancia numérica el **Área de Movilidad Sostenible** con **85** traslados, dentro de esta la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **61** traslados; asimismo, el **Área de Protección Ciudadana** contiene **80** traslados, dentro de esta la **Delegación de Policía Local** con el mismo número de 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 **32** solicitudes de informe y dentro de esta área esta la **Delegación de Espacio Público** con **23** solicitudes de informe y la **Delegación de Infraestructuras del Transporte Público** con **9** solicitudes de informe.

El **Área de Desarrollo Urbano y Vivienda** contienen **13** solicitudes de informe, dentro de ésta área destaca la **Delegación de Planificación y Gestión Urbana** con **12** 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:

- **Gestión de Emisiones y Recaudación.**
- **Gestión Tributaria Específica-Cadastral.**
- **Tributos, Impuestos y Actividades Económicas.**
- **Bienestar Social e Integración.**
- **Coordinación Obras en Vía Pública, Mantenimiento de Infraestructuras.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Central del Procedimiento Sancionador.**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial.**
- **Organismo Autónomo EMIVASA.**
- **Descentralización y Participación Ciudadana.**
- **Transparencia y Gobierno Abierto.**

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



- **Gestión de Emisiones y Recaudación.**
- **Gestión Tributaria Específica-Cadastral.**
- **Tributos, Impuestos y Actividades Económicas.**
- **Coordinación Obras en Vía Pública, Mantenimiento de Infraestructuras.**
- **Disciplina Urbanística.**
- **Oficina de Responsabilidad Patrimonial.**
- **Organismo Autónomo EMIVASA.**

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

- **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 de limpieza en vía pública (85).**
- **Servicios prestados en la vía pública (79).**
- **Vía Pública, Reparación de deficiencias (77).**

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:

- **Quatre Carreres con 59 peticiones.**
- **Ciutat Vella con 44 peticiones.**
- **Zaidia con 43 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:

- La Seu (Ciutat Vella) con 10 peticiones.
- Ruzafa (Eixample) con 24 peticiones.
- Arrancapins (Extramuros) con 13 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 12 peticiones.
- Tormos y Sant Antoni (Zaidía) con 10 peticiones cada una.
- Mestalla (Pla del Real) con 7 peticiones.
- La Luz (La Olivereta) con 8 peticiones.
- Patraix (Patraix) con 24 peticiones.
- La Raiosa (Jesús) con 12 peticiones.
- Malilla (Quatre Carreres) con 27 peticiones.
- El Cabañal-Cañamelar y La Malvarosa (Pobladors Marítims) con 15 peticiones cada una.
- Ayora (Camins al Grau) con 20 peticiones.
- La Vega Baja (Algirós) con 7 peticiones.
- Benimaclet (Benimaclet) con 11 peticiones.
- Torrefiel (Rascaña) con 7 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 15 peticiones.
- Poble Nou y Massarrojos (Pueblos del Norte) con 2 peticiones cada una.
- Benimàmet (Pueblos del Oeste) con 7 peticiones.
- El Palmar, Forn d'Alcedo y La Torre (Pueblos del Sur) con 2 peticiones cada una.

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

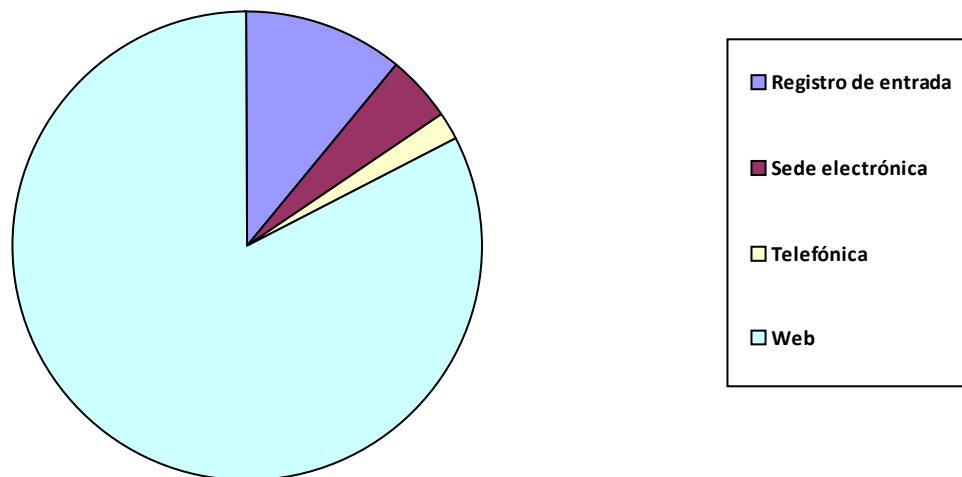
1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	46	73	-36,99%
Sugerencia	542	722	-24,93%
Síndic	41	46	-10,87%
Defensor	6	5	20,00%
Otras	1	6	-83,33%
Total:	636	852	-25,35%

2. Peticiones según Canal de Entrada

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	70	114	-38,60%
Sede electrónica	29	25	16,00%
Telefónica	12	25	-52,00%
Web	525	688	-23,69%
Total:	636	852	-25,35%

Distribución por canal de entrada





3. Peticiones del periodo por meses

Marzo	371
Abril	265

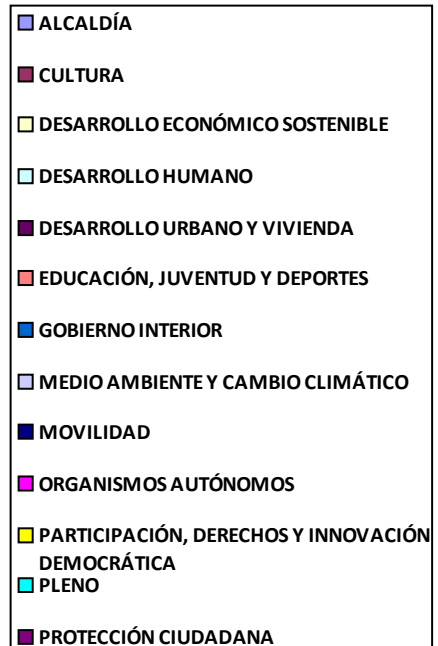
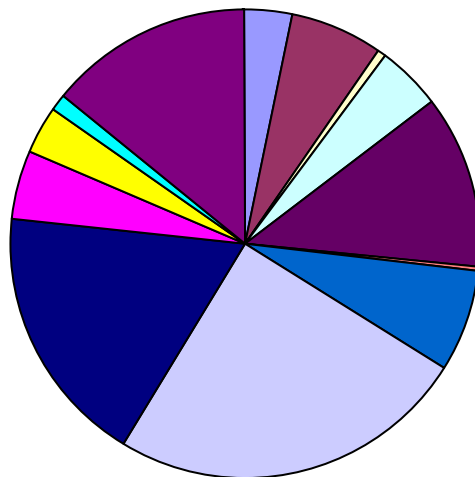
4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Marzo	385	306	79	48 (60,8%)
Abril	268	232	36	16 (44,4%)

5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	21	10	11	9 (81,8%)
CULTURA	43	38	5	4 (80,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO	29	20	9	8 (88,9%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA	78	65	13	4 (30,8%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES	1	1	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR	46	37	9	8 (88,9%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO	161	149	12	8 (66,7%)
MOVILIDAD	117	85	32	7 (21,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA	23	15	8	6 (75,0%)
PLENO	7	4	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA	92	80	12	6 (50,0%)
Total de Envíos	653	538	115	64 (55,7%)

Distribución por Áreas



6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	12	5	7	5 (71,4%)



HACIENDA	9	5	4	4 (100,0%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA	38	33	5	4 (80,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURAL	3	3	0	0 (-)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD	16	13	3	2 (66,7%)
SERVICIOS SOCIALES	13	7	6	6 (100,0%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS	36	35	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	27	15	12	4 (33,3%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO	10	7	3	3 (100,0%)
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES	34	28	6	5 (83,3%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL	9	3	6	5 (83,3%)
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	18	2	1 (50,0%)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS	65	64	1	0 (0,0%)
PARQUES Y JARDINES	66	63	3	2 (66,7%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO	47	24	23	5 (21,7%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO	70	61	9	2 (22,2%)



ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA	10	8	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL	10	6	4	4 (100,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITOR	3	1	2	2 (100,0%)
PLENO				
PLENO	7	4	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA	92	80	12	6 (50,0%)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
COORDINACIÓN JURÍDICA Y PROCESOS ELECTORA	10	3	7	5 (71,4%)
PROTOCOLO	2	2	0	0 (-)
HACIENDA				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	5	3	2	2 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	1	1	1 (100,0%)
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECONÓMICAS	2	1	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	21	10	11	9 (81,8%)
CULTURA				
ACCIÓN CULTURAL				
ACCIÓN CULTURAL	2	2	0	0 (-)
CULTURA FESTIVA				
CULTURA FESTIVA	38	33	5	4 (80,0%)
PATRIMONIO CULTURAL Y RECURSOS CULTURALES				
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0 (-)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	43	38	5	4 (80,0%)
DESARROLLO ECONÓMICO SOSTENIBLE				
COMERCIO				



COMERCIO Y ABASTECIMIENTO	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	4	4	0	0 (-)
DESARROLLO HUMANO				
SANIDAD Y SALUD				
SANIDAD	16	13	3	2 (66,7%)
SERVICIOS SOCIALES				
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	13	7	6	6 (100,0%)
Subtotal de Área:	29	20	9	8 (88,9%)
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA				
GESTIÓN DE OBRAS DE INFRAESTRUCTURA				
OBRAS DE INFRAESTRUCTURAS	13	13	0	0 (-)
GESTIÓN DE PATRIMONIO MUNICIPAL				
PATRIMONIO	2	2	0	0 (-)
MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURAS				
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTENIMI	36	35	1	0 (0,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
GESTIÓN DEL CENTRO HISTÓRICO	1	1	0	0 (-)
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICACIÓN	18	7	11	3 (27,3%)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	78	65	13	4 (30,8%)
EDUCACIÓN, JUVENTUD Y DEPORTES				
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	1	1	0	0 (-)
GOBIERNO INTERIOR				
ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA				
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	1	1	0	0 (-)
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	8	6	2	2 (100,0%)
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	1	1	1 (100,0%)
PERSONAL				
PERSONAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES				



SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	34	28	6	5 (83,3%)
Subtotal de Área:	46	37	9	8 (88,9%)
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO				
CALIDAD AMBIENTAL				
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONTAMIN	9	3	6	5 (83,3%)
CEMENTERIOS				
CEMENTERIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	20	18	2	1 (50,0%)
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS				
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y LIMP	65	64	1	0 (0,0%)
PARQUES Y JARDINES				
JARDINERÍA	66	63	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	161	149	12	8 (66,7%)
MOVILIDAD				
ESPACIO PÚBLICO				
ACTIVIDADES	39	18	21	4 (19,0%)
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	8	6	2	1 (50,0%)
INFRAESTRUCTURAS DEL TRANSPORTE PÚBLICO				
MOVILIDAD SOSTENIBLE	70	61	9	2 (22,2%)
Subtotal de Área:	117	85	32	7 (21,9%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
EMIVASA	3	2	1	1 (100,0%)
EMT-Incidencias	9	9	0	0 (-)
FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO MUNICIPAL DE PARQUES	6	6	0	0 (-)
Subtotal de Área:	31	30	1	1 (100,0%)
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOCRÁTICA				
INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIUDADANÍA				
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	10	8	2	0 (0,0%)
PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	10	6	4	4 (100,0%)
TRANSPARENCIA, GOBIERNO ABIERTO Y AUDITORÍA CI				



TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	3	1	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	23	15	8	6 (75,0%)
PLENO				
PLENO				
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	7	4	3	3 (100,0%)
Subtotal de Área:	7	4	3	3 (100,0%)
PROTECCIÓN CIUDADANA				
POLICÍA				
POLICÍA LOCAL	92	80	12	6 (50,0%)
Subtotal de Área:	92	80	12	6 (50,0%)

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	3	0	2	2	0
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN	2	0	0	0	0
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRA	1	0	0	0	0
TRIBUTOS, IMPUESTOS Y ACTIVIDADES ECON	1	0	0	0	0
CULTURA					
CULTURA FESTIVA	3	1	0	1	0
DESARROLLO HUMANO					
SANIDAD	2	0	0	0	1
BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN	4	2	0	0	0
DESARROLLO URBANO Y VIVIENDA					
COORDINACIÓN OBRAS VÍA PÚBLICA Y MANTE	0	0	0	1	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS OBRAS DE EDIFICA	2	1	0	2	6
GOBIERNO INTERIOR					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	1	0	0	0
OFICINA DE RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	1	0	0	0	0
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	2	2	1	0	1
MEDIO AMBIENTE Y CAMBIO CLIMÁTICO					



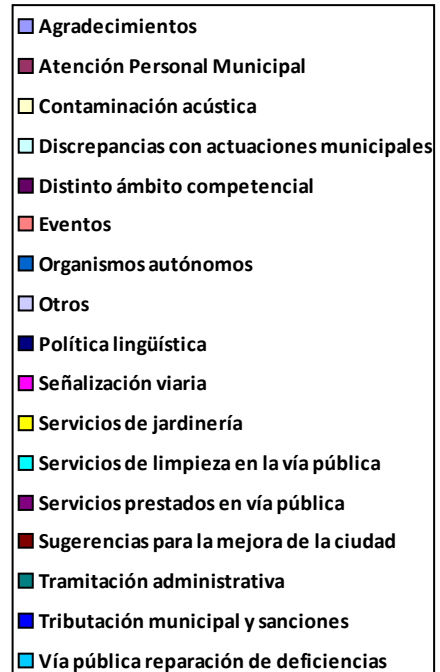
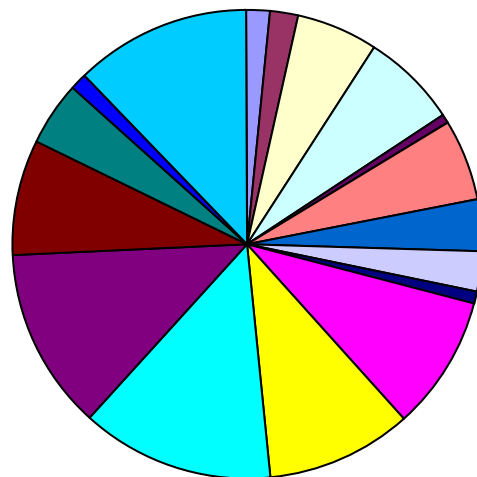
CALIDAD Y ANÁLISIS MEDIOAMBIENTAL, CONT	4	0	1	0	1
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	1	0	0	1
GESTIÓN DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y	0	0	0	1	0
JARDINERÍA	2	0	0	1	0
MOVILIDAD					
ACTIVIDADES	2	1	1	4	13
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO	0	1	0	1	0
MOVILIDAD SOSTENIBLE	1	1	0	3	4
ORGANISMOS AUTÓNOMOS					
EMIVASA	1	0	0	0	0
PARTICIPACIÓN, DERECHOS Y INNOVACIÓN DEMOC					
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN	0	0	0	1	1
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	2	1	0	0
TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO	1	1	0	0	0
PLENO					
NO INCLUIDOS EN UNIDADES ORGÁNICAS	2	0	1	0	0
PROTECCIÓN CIUDADANA					
POLICÍA LOCAL	2	1	3	3	3
Total de Envíos	39	15	10	20	31

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	11	18	-38,89%
Altres	18	21	-14,29%
Atenció Personal Municipal	12	25	-52,00%
Contaminació acústica	35	37	-5,41%
Discrepàncies amb actuacions municipals	43	78	-44,87%
Distint àmbit competencial	4	15	-73,33%
Esdeveniments	34	39	-12,82%
Organismes autònoms	24	51	-52,94%
Política lingüística	5	2	150,00%
Senyalització viària	57	61	-6,56%
Servicis de jardineria	64	55	16,36%
Servicis de neteja en la via pública	85	131	-35,11%
Servicis prestats en via pública	79	97	-18,56%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	52	71	-26,76%
Tramitació administrativa	29	34	-14,71%
Tributació municipal i sancions	7	12	-41,67%
Via pública reparació de deficiències	77	105	-26,67%

Distribución temática





9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	6
Personal municipal	5

Atención Personal Municipal

Atención personal de Servicios Sociales	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	1
Gestión tributaria	1
Información y Registro	4
Otras	3
Padrón	1

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	12
Aire Acondicionado particulares	1
Botellón	1
Casales falleros	11
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	1
Mesas y sillas	1
Obras privadas	2
Por Obras municipales	4
Tráfico rodado	1

Discrepancias con actuaciones municipales

Agua incidencias suministro	2
Bibliotecas	1
Cumplimiento de Ordenanzas	3
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	23
Disconformidad con proyectos urbanísticos	1
Obras municipales	4
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	6
Subvenciones o ayudas	3



Distinto ámbito competencial

Otra administración o institución 4

Eventos

Carreras Populares 6

Conciertos 1

Fallas 27

Organismos autónomos

EMIVASA 2

EMT-incidencias 13

Fundación Deportiva Municipal 6

Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela 3

Otros

Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c 5

Otros 13

Política lingüística

Castellano 1

Valenciano 4

Señalización viaria

Bolardos y maceteros 8

Carril bici 4

Semáforos 10

Señalización horizontal 15

Señalización vertical 19

Zona Azul 1

Servicios de jardinería

Parques y jardines deficiencias 42

Poda de árboles 22

Servicios de limpieza en la vía pública

Contenedores cambio de ubicación 9

Contenedores deficiente estado 5



Deficiente limpieza en la vía pública	26
Excrementos animales domésticos	6
Reciclaje de residuos	8
Recogida de enseres en la vía pública	2
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	12
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	16
Vehículos abandonados	1

Servicios prestados en vía pública

Gorrillas	6
Indigentes	4
Mayor actuación por parte de Policía Local	50
Medidas contra excrementos animales domésticos	8
Plagas	9
Playas incidencias	2

Sugerencias para la mejora de la ciudad

Aparcamientos - Demanda	5
Ciclistas molestias	2
Demanda de parques y jardines	3
Desperfectos en patrimonio histórico	3
Página web	5
Sugerencias indeterminadas	3
Sugerencias para la mejora de la circulación	7
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	21
WC públicos	3

Tramitación administrativa

Tardanza en actuación municipal	14
Tardanza en resolución de expedientes	15

Tributación municipal y sanciones

Infracciones de tráfico	1
Multas	2
Tributos IBI	4



Vía pública reparación de deficiencias

Alcantarillado	11
Alumbrado	22
Bache en calzada	31
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	9
Supresión de barreras arquitectónicas	4



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	44	71	-38,03%
02. L'Eixample	37	64	-42,19%
03. Extramurs	35	53	-33,96%
04. Campanar	24	33	-27,27%
05. La Saïdia	43	49	-12,24%
06. El Pla del Real	22	29	-24,14%
07. L'Olivereta	22	14	57,14%
08. Patraix	39	36	8,33%
09. Jesús	31	25	24,00%
10. Quatre Carreres	59	66	-10,61%
11. Poblats Marítims	40	40	0,00%
12. Camins al Grau	40	48	-16,67%
13. Algirós	21	25	-16,00%
14. Benimaclet	14	22	-36,36%
15. Rascanya	15	30	-50,00%
16. Benicalap	16	20	-20,00%
17. Pobles del Nord	5	4	25,00%
18. Pobles de l'Oest	9	9	0,00%
19. Pobles del Sud	10	5	100,00%
En Dependències Municipals	30	60	-50,00%
No hi consta districte	80	149	-46,31%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella

1.1. La Seu	10
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	6



1.4. El Pilar	4
1.5. El Mercat	9
1.6. Sant Francesc	8
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	24
2.2. El Pla del Remei	2
2.3. Gran Via	11
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	6
3.2. La Roqueta	9
3.3. La Petxina	7
3.4. Arrancapins	13
04. Campanar	
4.1. Campanar	12
4.2. Les Tendetes	1
4.4. Sant Pau	11
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	8
5.2. Morvedre	7
5.3. Trinitat	8
5.4. Tormos	10
5.5. Sant Antoni	10
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	5
6.2. Mestalla	7
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	6
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	5
7.2. Soternes	4
7.3. Tres Forques	3



7.4. La Font Santa	2
7.5. La Llum	8
08. Patraix	
8.1. Patraix	24
8.2. Sant Isidre	4
8.3. Vara de Quart	11
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	12
9.2. L'Hort de Senabre	9
9.3. La Creu Coberta	1
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	4
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	15
10.2. En Corts	4
10.3. Malilla	27
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	2
10.6. La Punta	2
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	5
11. Poblats Marítims	
11.1. El Grau	4
11.2. El Cabanyal-el Canyamelar	15
11.3. La Malva-rosa	15
11.4. Beteró	6
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	20
12.2. Albors	3
12.3. La Creu del Grau	3
12.4. Camí Fondo	1
12.5. Penya-roja	13



13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	4
13.2. Ciutat Jardí	6
13.3. L'Amistat	1
13.4. La Bega Baixa	7
13.5. La Carrasca	3
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	11
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	7
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	15
16.2. Ciutat Fallera	1
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	2
17.6. Massarrojos	2
17.7. Borbotó	1
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	7
18.2. Beniferri	2
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	2
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	1
19.4. El Saler	1
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	1
19.7. La Torre	2



En Dependències Municipals

En Dependències Municipals 30

No hi consta districte

No hi consta barri 80



Peticions per mesos

Gener	803
Febrer	840
Març	879