



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

# INFORME ANUAL 2017

De la Comisión Permanente  
Especial de Sugerencias y  
Reclamaciones



OFICINA DE SUGGERIMENTS, QUEIXES I RECLAMACIONS I  
RELACIONS AMB EL DEFENSOR DEL POBLE I EL SÍNDIC DE GREUGES



## **AJUNTAMENT DE VALÈNCIA**

**SERVICIO DE EVALUACIÓN DE SERVICIOS Y GESTIÓN DE CALIDAD  
OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES  
Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y  
EL SINDIC DE GREUGES**

### **INFORME ANUAL 2017**

#### **ÍNDICE:**

- 1. INTRODUCCIÓN.**
- 2. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.**
- 3. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO Y DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANTE EL EJERCICIO 2017.**

**ANEXO I: INFORME CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.**

**ANEXO II: LISTADO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DEL PERIODO DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.**



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 1. INTRODUCCIÓ.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de Sugerencias y Reclamaciones y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual que, de ser aprobado por la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, tendrá que someterse a la aprobación del Ayuntamiento Pleno.

Con el inicio del ejercicio 2016 por parte de la Oficina de Quejas, siguiendo instrucciones de la Delegación de Gobierno Interior, se procedió al estudio del desarrollo de una herramienta informática que permitiera el control automatizado de las reclamaciones y sugerencias. Asimismo, se procedió también a modificar las instancias de presentación de las mismas, tanto en los registros presenciales como través de la sede electrónica, estableciendo una clasificación más amplia de los temas y subtemas para su mejor identificación.

También se introdujeron modificaciones en la presentación en la web municipal de “el Buzón de la Ciudadanía”, aclarando los cuatro apartados a qué dirigirse en función que la pretensión sea presentar una reclamación, una sugerencia, hacer una consulta de información o comunicar una incidencia en vía pública.

Durante los primeros meses del año 2016 se diseñó una base de datos de Access para la grabación de todos los datos correspondientes a las reclamaciones y sugerencias que, a su vez, permita la extracción de datos por periodos para facilitar la emisión de unos informes mensuales que trasladan el mayor número de información posible.

El primer informe realizado con esta aplicación fue el relativo al periodo que iba desde el 15 de mayo de 2016 al 16 de junio de 2016. El hecho de haber modificado los temas y subtemas y haber introducido algunos parámetros para medir otras cuestiones en los informes hace difícil a veces la comparativa de los datos con los de ejercicios anteriores, pero esta problemática ya no existirá en el momento que se cumpla un año desde la puesta en marcha de la nueva metodología (esto es, a partir del 15 de mayo de 2017).

Es por eso que durante el año 2017 la herramienta ha sido utilizada incorporando datos comparativos en los informes mensuales **a partir de mayo de 2017**, mes en que se puso en marcha el programa referido durante 2016, y por lo tanto la fecha en que se pueden ofrecer datos comparados.

Tal como se explicó en el informe anual del año 2016, a la herramienta Access pudo incorporarse los expedientes de sugerencias y quejas del periodo anterior a su puesta en marcha, no fue posible, sin embargo hacerlo con el tratamiento de las sugerencias web, por lo cual los datos que se ofrecen en el informe, en cuanto a sugerencias web se refiere, tienen que ser tenidas en cuenta con la excepción que el dato comparado del ejercicio anterior no contempla en su informe la cifra total de las sugerencias web recibos en el dicho periodo (2016) aunque se ha hecho la pertinente referencia en el texto explicativo o índice del contenido del informe anual.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Para permitir una mejor comprensión de los datos que corresponden al informe anual, el mismo se acompaña de dos Anexos:

El **anexo I** que contiene todos los datos correspondientes al periodo anual del 01/01/2017 al 31/12/2017. Las instancias presentadas de forma presencial y a través de la sede electrónica.

El **anexo II** que contiene el listado de las sugerencias y reclamaciones del año 2017.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 2. ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME CORRESPONDIENTE AL PERIODO DEL 01/01/2017 A 31/12/2017.

Se recuerda que en este Anexo no se contabilizan las sugerencias web recibo desde el 1 de enero al 15 de mayo de 2016, por lo cual la comparativa del sugerencias web con el año 2017 no es completa, tal y como ya se señaló en el informe anual de 2016, los datos de las sugerencias web del 01/01/2016 al 15/05/2016 no se pudieron incorporar a la herramienta Access además de cambiar el criterios de clasificación. Por lo tanto, los cuadros comparativos no contemplan cuando se refieren al periodo anterior, los datos de las sugerencias web mencionadas.

#### 1. Tabla de peticiones según tipos.

Las peticiones que tienen entrada a la Oficina de Reclamaciones y Sugerencias pueden ser de los tipos siguientes:

a) Queja o reclamación: puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección.

b) Sugerencias: cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal.

c) Reclamaciones o recomendaciones del Defensor del Pueblo.

d) Reclamaciones o recomendaciones del Síndic de Greuges.

e) Otras. Tipo residual por si hay instancias indeterminadas.

#### Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anterior se efectuó respecto al periodo siguiente: 01/01/2016 al 31/12/16

Tipo	Periodo anterior (*)	Periodo de informe
RECLAMACIONES	695	854
SUGERENCIAS	6.169 (*)	8.491
QUEJAS SÍNDIC	363	561
QUEJAS DEFENSOR	49	52
OTROS	19	66

(\*) Los datos de los informes del ejercicio anterior, además de por la diferencia de los datos que comprenden los informes, resultan de muy difícil comparación con los informes actuales, puesto que del 1 de enero al 15 de mayo de 2016:



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- en dicho periodo (1 de enero a 15 de mayo de 2016) **no se contabilizan las sugerencias web ni número ni según la nueva clasificación temática.**

- en el informe actual se contabiliza cada una de las peticiones que se realizan distinguiendo las diferentes temáticas a que un ciudadano puede hacer referencia de manera conjunta en su escrito de queja o sugerencia. Además, en relación con las quejas tanto del Defensor del Pueblo como del Síndic de Greuges, el informe contabiliza todas las actuaciones que desde las dos Instituciones se dirigen a la corporación, y pueden ser de inicio, reiteración, de ampliación de información, de recomendación o de cierre y/o conclusión.

### 2. Tabla de peticiones según canal de entrada. Gráfico de la distribución por canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior.

b) Sede electrónica: por esta también puede entrar cualquier 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, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

#### Comparativa con el ejercicio anterior

Con anterioridad al 16 mayo de 2016 no se contabilizaba esta información desagregada por todos los conceptos que prevén los informes actuales. Los informes que se presentaban a la Comisión distinguían sólo sugerencias web y registro de entrada, pero no distinguían las telefónicas ni las instancias recibidas por sede electrónica, equiparando a efectos de contabilización registro de entrada a sede electrónica.

Tipo	Periodo 2016	Periodo actual
Registro de entrada	1.008	1.150
Sede electrónica	198	467
Telefónica	169	420
Web	5.920 + 2489 (*)	7.987 (**)

(\*) Respecto de los datos indicados, se tiene que tener en cuenta igualmente la observación efectuada para la Tabla número 1, por lo cual los datos que se ofrecen en el informe respecto del



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

periodo 2016, en cuanto a sugerencias web se refiere, tienen que ser tenidas en cuenta con la excepción que el dato comparado del ejercicio anterior no contempla en su informe la cifra total de las sugerencias web recibidas en el periodo del 1 de enero a 15 de mayo 2016, por lo cual hay que añadir **2.489 sugerencias web** tal y cómo se refleja al anexo III del informe del año 2016.

(\*\*) Recoge el total de peticiones del periodo del 1 de enero a 31 de diciembre de 2017.

### 3. Tabla de peticiones globales por meses.

Los meses de marzo y junio han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.047 y 1.085 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son abril y diciembre con 625 y 639 respectivamente.

### 4. Tabla de envíos totales a los servicios en su conjunto y sus respuestas por meses.

- Área y delegaciones con mayor número de traslados: (se informa del servicio una determinada petición de actuación sin que exija respuesta a la Oficina de Quejas).

El Área de Medio Ambiente y Cambio Climático ha recibido un total de 2.889 traslados, y dentro del área la Delegación de Gestión de Residuos Sólidos ha recibido 1.345 traslados y la Delegación de Parques y Jardines, 1.019 traslados. Le sigue en importancia numérica el Área de Movilidad Sostenible, con 1.448 traslados, y dentro del área la Delegación de Infraestructuras del Transporte Público con 1.223 traslados.

- Área 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 ha recibido un total de 265 solicitudes de informe, el Área de Desarrollo Urbano y Vivienda ha recibido un total de 165 solicitudes y el Área de Medio Ambiente y Cambio Climático con 144 solicitudes de informe.

### 5. Tabla de envío y contestaciones por áreas.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se les ha pedido informe. También expone cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas.

Entre las Áreas que han contestado el 100% de las peticiones de informe se encuentran: Desarrollo Económico Sostenible y el Pleno.

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran: Alcaldía; Cultura; Participación, Derechos e Innovación Democrática, y Protección Ciudadana.



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Y por último, las Áreas que han contestado menos de un 90% de las peticiones son: Desarrollo Humano, Desarrollo Urbano y Vivienda; Educación, Juventud y Deportes, Gobierno Interior; Medio Ambiente y Cambio Climático, Movilidad Sostenible y Organismos Autónomos.

### 6. Tabla de envío y contestaciones por áreas y delegaciones.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por delegaciones:

- Concejalías que han contestado entre el 90 y 99% de las peticiones: Alcaldía, Hacienda, Cultura Festiva, Patrimonio Cultural y Recursos Culturales, Servicios Sociales, Mantenimiento de Infraestructuras, Control Administrativo, Personal, Calidad Ambiental, Gestión de Residuos Sólidos, Participación Ciudadana y Acción Vecinal y Policía Local.

- Concejalías que han contestado menos del 90% de las peticiones: Sanidad y Salud, Gestión del Patrimonio Municipal, Planificación y Gestión Urbana, Deportes, Administración Electrónica, Servicios Centrales, Parques y Jardines, Espacio Público, Infraestructuras del Transporte Público. Tenemos que decir que 4 de estas han bajado del 80%.

El resto de Concejalías han contestado el 100% de las peticiones de infome hechas por esta Oficina administrativa.

### 7. Tabla de envío y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

- Servicios que han contestado la totalidad de las solicitudes de informe formuladas:

Coordinación Jurídica y Procesos Electorales, Gabinete Secretaría General del Pleno, Gestión de Emisiones y Recaudación, Gestión Tributaria Integral, Tesorería, Tributos, Impuestos y Actividades Económicas, Evaluación de Servicios y Gestión de la Calidad, Acción Cultural, Recursos Culturales, Pedanías, Comercio y Abastecimiento, Empleo y Emprendimiento, Turismo, Cooperación al Desarrollo y Migración, Personas Mayores, Asesoramiento Urbanístico y Programación, Gestión de Centro Histórico, Vivienda, Educación, Juventud, Central de Procedimiento Sancionador, Cementerios, Ciclo Integral del Agua, Igualdad y Políticas Inclusivas, Sociedad de la Información, Innovación, Transparencia y Gobierno Abierto.

- Los servicios que menos solicitudes de informe han contestado (menos del 70% contestadas)

Sanidad y Servicios Centrales Técnicos.

### 8. Tabla de peticiones por tema. Gráfico de distribución temática.

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





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

El número más grande de peticiones, del periodo informado, se refieren a: Servicios de Limpieza en la Vía Pública, Servicios Prestados en la Vía Pública, y seguido de Vía Pública Reparación de Deficiencias.

El menor número de peticiones se refieren a: Acontecimientos, Política Lingüística y Tributación Municipal y Sanciones.

### **9. Tabla de peticiones por tema y subtema.**

Se ha efectuado una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de los aspectos respecto a los cuales la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

Los subtemas que más ha preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido: Mayor Actuación por Parte de la Policía Local, Deficiente Limpieza en la Vía Pública, Disconformidad con las Decisiones Tomadas por los Servicios Correspondientes y Parques y Jardines Deficiencias, Poda de árboles, Hoyos en la Calzada y Alumbrado.

### **10. Tabla de peticiones por distrito.**

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los distritos de la ciudad.

Distritos que más sugerencias o reclamaciones han recibido en el periodo:

- Quatre Carreres con 787, seguido de Poblados Marítimos con 665, de Ciutat Vella con 641, y Zaidía con 584.

### **11. Tabla de peticiones por barrio.**

Prevé las reclamaciones y sugerencias distribuidas por los barrios de la ciudad, para intentar georeferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo:

- San Francisco con 164 (Ciutat Vella), Ruzafa con 337 (El Ensanche), Arrancapins con 214 (Extramuros), San Pablo con 201 (Campanar), Trinidad con 233 (Zaidía), Mestalla con 170 (El Pla del Real), Nou Molas con 252 (La Olivereta), Patraix con 199 (Patraix), La Raiosa con 137 (Jesús), Malilla con 223 (Quatre Carreres), Cabanyal-Canyameral con 217 (Poblados Marítimos), Ayora con 212 (Camino al Grau), Ciudad Jardín con 101 (Algirós), Benimaclet con 180 (Benimaclet), Torrefiel con 131 (Rascaña), Benicalap con 266 (Benicalap), Carpesa con 12 (Pueblos del Norte), Benimàmet con 88 (Pueblos del Oeste) y El Perellonet con 56 (Pueblos del Sur).

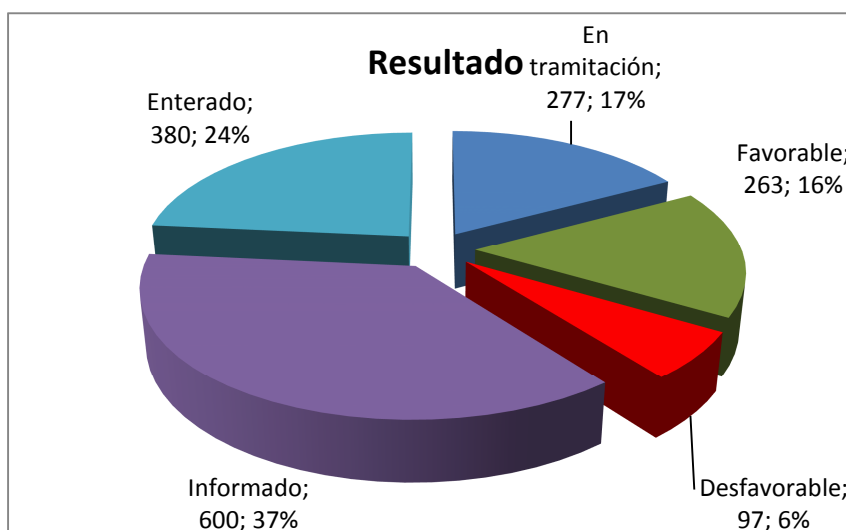


## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

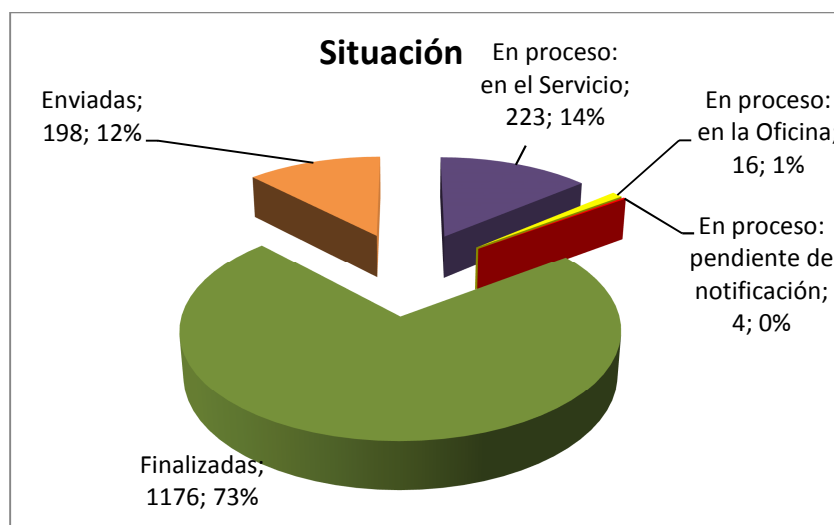
### 12. Conclusiones.

Tal como se desprende del análisis del presente informe podemos concluir que el grado de cumplimiento de atención ciudadana es muy alto, puesto que el 94 % de las reclamaciones han sido atendidas, encontrándose en fase de tramitación, en la mayoría de casos, aquellas que han sido recibidas en fechas recientes, reclamaciones en que se han aportado nuevas alegaciones o por la complejidad del asunto a tratar.

Respecto al estado de tramitación en que se encuentran las peticiones que se han llevado a cabo por parte de la ciudadanía a través del Registro General de Entrada, tanto directamente como través de las instituciones del Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges podemos concluir con el siguiente gráfico:



Respecto al grado de estimación de las reclamaciones o sugerencias realizadas por la ciudadanía durante el presente ejercicio a través del Registro General de entrada o por medio del Defensor del Pueblo o el Sindic de Greuges, los servicios municipales han concluido lo siguiente:





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### 3. RECOMENDACIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO Y DEL SÍNDIC DE GREUGES DURANTE EL EJERCICIO 2017.

#### DEFENSOR DEL PUEBLO

EXPTE.	RECOMENDACIÓN	ESTADO	SITUACIÓN
0034/2015	<p>1.- Dictar Resolución expresa en todos los procedimientos y notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, conforme prescribe el artículo 21 de la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</p> <p>2.- Acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad establecidos en el artículo 103 de la Constitución.</p> <p>Asimismo, en su Decisión, el Defensor del Pueblo manifiesta:</p> <p>"Se queda a la espera de que remita copia de la resolución que dicte a la solicitud de licencia para el ejercicio de la actividad provisional de aparcamiento al aire libre, solicitud presentada por los comparecientes el 4 de septiembre de 2013".</p>	Aceptada Favorable	No finalizada
0127/2015	<p>Instar a los órganos competentes la adopción de medidas efectivas tras los resultados obtenidos en las mediciones sonométricas efectuadas en las zona afectada para que se corrija el ruido procedente de la infraestructura ferroviaria</p>	Informada	No finalizada
0239/2017	<p>1. Facilitar la información que soliciten los concejales para el ejercicio de sus funciones, con las únicas limitaciones que fija el ordenamiento jurídico.</p> <p>2. Interpretar el derecho a la información en sentido amplio para lograr la mayor transparencia y participación de los ciudadanos en la vida política, en consonancia con las normas de transparencia.</p> <p>3. Motivar todas las resoluciones denegatorias, así como resolver en el sentido del silencio cuando se hace fuera de plazo.</p>	Aceptada Favorable	No finalizada/ ampliación de actuaciones
0399/2017	<p>Revolver expresamente y notificar en los plazos establecidos cuantas solicitudes y reclamaciones sean presentados por los ciudadanos, conforme el artículo 21 de la ley 39/2015 de 1 de octubre del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.</p>	Pendiente	En tramitación



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

<b>0484/2017</b>	<i>1.- Instar a las administraciones públicas a responder con mayor prontitud a las peticiones de información y consultas. 2.- Instar a las administraciones públicas a usar lenguaje comprensible en sus escritos.</i>	Aceptada Favorable	Finalizada
------------------	---	-----------------------	------------



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

### SÍNDIC DE GREUGES 2016

EXPTE.	RECOMENDACIÓN	ESTADO	SITUACIÓN
0104/2016	<i>Extremar al máximo el cumplimiento de los deberes que se derivan de la normativa en materia de funcionamiento de órganos colegiados, procediendo a la emisión por parte del Secretario de los citados órganos, de una certificación de los acuerdos adoptados por los mismos, cuando sean requeridos al efecto por las personas que acrediten poseer un interés legítimo en lo acordado y aún no haya sido aprobada el acta correspondiente.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
0106/2016	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de Valencia, por un lado, adopte las medidas precisas para impulsar la emisión de informes técnicos pendientes y, con ello en su caso, la tramitación y resolución del expediente de restauración de la legalidad urbanística y sancionadora y, por otro, que se conteste, en tiempo y forma, a los escritos presentados por la autora de la queja.</i>	Desfavorable	Finalizada
0196/2016	<i>A la Conselleria de Educació, Investigació, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que adopten todas las medidas para cumplir, de forma real y efectiva, nuestras anteriores Recomendaciones de fecha 11 de junio de 2014 y 16 de julio de 2015.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
0221/2016	<i>Al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que, sin perjuicio del principio de auto organización administrativa, en la regulación de bolsas de trabajo y de acceso para prestar servicios en la Empresa Municipal de Transportes (EMT), se extreme al máximo la aplicación de los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
0222/2016	<i>Que, de acuerdo con lo informado, se proceda al estudio y toma en consideración de la propuesta formulada por la asociación promotora del presente expediente de queja, sometiendo las conclusiones alcanzadas y derivadas de dicho estudio al Pleno del Consejo Escolar Municipal, al objeto de que este órgano adopte las decisiones que considere más adecuadas, garantizando con ello la participación democrática de sus miembros</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
0223/2016	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de Valencia adopto, en el marco del expediente de referencia, todas</i>	Parcialmente favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<p><i>las medidas pertinentes para garantizar que las actividades de referencia adecúan su funcionamiento a los mandatos normativos contenidos en la Ley 7/2002, de protección contra la contaminación acústica y a los niveles máximos permitidos de emisiones sonoras, y con esto aseguro que no se producen emisiones de ruidos superiores a los permitidos legalmente ni incumplimientos de las condiciones impuestas a estas en las licencias que le fueron otorgadas, de forma que se logre la conciliación del ejercicio de las actividades de referencia con el derecho al descanso de los vecinos.</i></p> <p><i>Asimismo, recomienda que facilito al promotor del expediente el acceso a la información ambiental y urbanística solicitada, sin más limitaciones que las que hay establecidas legalmente.</i></p>		
<b>0248/2016</b>	<p><i>Al Excmo. Ayuntamiento de València que, a la vista de lo prevenido en el Reglamento de Instalaciones y dentro de las posibilidades presupuestarias existentes y la potestad de auto-organización que corresponde a esa administración, estudie la viabilidad de establecer en la piscina del Polideportivo de referencia, vestuarios específicos destinados al aseo y cambio de los menores de 6 años de edad"</i></p>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0307/2016</b>	<p><i>Que el Excmo. Ayuntamiento de Valencia, en situaciones como la analizada, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la ley 30/1991, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (actualmente el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas).</i></p>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0370/2016</b>	<p><i>Al Ayuntamiento de València y a la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias que, dentro de su respectivo ámbito competencial, extremen sus esfuerzos para adoptar medidas reales y efectivas que eviten contaminación acústica generada por los referidos locales de ocio nocturno, la práctica de botellón o consumo de alcohol en la vía pública, así como el cumplimiento de los horarios de apertura y cierre.</i></p>	Aceptada Favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

<b>0428/2016</b>	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de Valencia adopte las medidas necesarias para evitar las molestias acústicas que viene soportando el autor de la queja como consecuencia del funcionamiento del casal de referencia, haciendo posible compatibilizar el ejercicio y disfrute de la actividad propia de éste con el derecho al descanso de los vecinos</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>429/2016</b>	<i>Que Excmo. Ayuntamiento de Valencia continúe adoptando cuantas medidas resulten pertinentes para conciliar, en el presente supuesto, la realización de las actividades culturales en la zona de referencia del antiguo cauce del río Turia, con el adecuado respeto al descanso y tranquilidad de los vecinos, arbitrando mecanismos para paliar las molestias por contaminación acústica que vienen siendo denunciadas y, de manera especial, con la celebración de las actividades cuyo funcionamiento se prolonga en el tiempo</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0435/2016</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que se adopten las medidas necesarias para incluir en el orden del día del Consejo Escolar Municipal los asuntos planteados con antelación suficiente.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0443/2016</b>	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de València siga adoptando las medidas necesarias para eliminar las molestias acústicas que injustamente está soportando la autora de la queja y su familia</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0444/2016</b>	<i>Recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que adopte todas las medidas que sean necesarias para mejorar el estado de conservación de los alrededores del CEIP Benimàment al objeto de evitar cualquier peligro para las niñas y niños que acuden al colegio.</i>	Desfavorable	Finalizada
<b>0478/2016</b>	<i>Recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que extreme sus esfuerzos para incoar y tramitar con celeridad los procedimientos sancionadores, informando al autor de la queja sobre el resultado de los mismos y adoptando medidas adicionales de protección en la ordenanza municipal.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0498/2016</b>	<i>Que en situaciones como la analizada adopte las medidas que resulten precisas para realizar el acuse de recibo de las peticiones y reclamaciones presentadas por los ciudadanos en la Sede electrónica del Ayuntamiento, informándoles asimismo de las actuaciones que se realizaren a</i>	Acceptada Favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>la vista de las mismas.</i>		
<b>0508/2016</b>	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de Valencia extreme sus esfuerzos para conceder lo antes posible la licencia de intervención que permita la rehabilitación del Palau de Valeriola.</i>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0515/2016</b>	<i>Al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En este sentido, le recomendamos que dé respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 20/01/2016 (registro de entrada 00110-2016-005743).</i>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0550/2016</b>	<i>Que en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 42, 116 y 117 de la ley 30/1992 de 26 de diciembre de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común (actualmente el artículo 21 de la ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).</i>	Aceptada con observación	Finalizada
<b>0563/2016</b>	<i>Excmo. Ayuntamiento de València que, atendiendo a la reiteración de los mismos hechos en distintos puntos de la ciudad, extreme sus esfuerzos para incoar, tramitar y resolver con rapidez los expedientes sancionadores incoados y lograr la retirada de los carteles publicitarios.</i>	Parcialmente favorable	Finalizada
<b>0564/2016</b>	<i>Recomendar al Excmo. Ayuntamiento de València que, atendiendo a la reiteración de los mismos hechos en distintos puntos de la ciudad, extreme sus esfuerzos para incoar, tramitar y resolver con rapidez los expedientes sancionadores incoados y lograr la retirada de los carteles publicitarios".</i>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0568/2016</b>	<i>Recomendar al "Excmo. Ayuntamiento de València que en cumplimiento de nuestra recomendación anterior de fecha 8 de abril de 2016, se incrementen las medidas de protección del conjunto de alquerías.</i>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0573/2016</b>	<i>A l'Ajuntament de València i a la Conselleria d'Educació, Investigació, Cultura i Esport que amb un tarannà integrador, promoguen les actuacions necessàries perquè es repecte en el llibre oficial faller el criteri lingüístic que cada col·laborador trie per a la seua obra i que tots ells tinguen accés a les ajudes i subvencions públiques en termes d'igualtat efectiva i sense cap</i>	Aceptada Favorable	Finalizada





## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>discriminació per a la promoció i ús del valencià.</i>		
<b>0577/2016</b>	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de València adopte todas las medidas que sean necesarias para eliminar los ruidos y vibraciones que injustamente está soportando la autora de la queja y su familia con el objeto de compatibilizar al máximo posible la celebración de los espectáculos con el derecho al descanso nocturno de la personas.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0580/2016</b>	<i>Recomendar en el Ayuntamiento de València que en el ámbito de sus competencias y en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública, continúo adoptando las medidas que resultan precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, y que tramitan las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol en la vía publica. Del mismo modo, y en relación con las molestias que los vecinos sufren injustamente por la acumulación de locales en la zona de referencia y por la aglomeración de personas en las vías públicas (como consecuencia directa de los botellónes que se produzcan) se recomienda que se adoptan y se aplican todas las medidas que resultan precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, si procede, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al goce de un medio ambiente adecuado.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0595/2016</b>	<i>Recomendar al Ayuntamiento de València que efectúe una visita de inspección para comprobar si la terraza cumple con todas las exigencias de la Ordenanza reguladora de la ocupación del dominio público municipal y, en función de su resultado, adopte las medidas correspondientes previstas en dicha Ordenanza.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0614/2016</b>	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de València conteste de forma motivada, en tiempo y forma, a los escritos presentados por el autor de la queja y cumpla con rapidez el requerimiento de información efectuado por el Consell Jurídic Consultiu enviándole los informes técnicos correspondientes.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0626/2016</b>	<i>Que la Conselleria de Educació, Investigació, Cultura y Deporte y el Excmo. Ayuntamiento de Valencia emitan un informe técnico sobre los</i>	Acceptada Favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>posibles daños que la celebración del espectáculo pirotécnico haya podido causar en las Torres de Serranos.</i>		
<b>0627/2016</b>	<i>La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y el Excmo. Ayuntamiento de València, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la primera denuncia presentada en octubre de 2013, adopten todas las medidas que sean necesarias para reparar el muro, limpiar la zona de basuras, escombros y otros enseres, y evitar la progresiva degradación del entorno de protección del Bien de Interés Cultural del Monasterio de San Miguel de los Reyes de València.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0628/2016</b>	<i>El Ayuntamiento de València, atendiendo a la reiteración de los mismos hechos en distintos puntos de la ciudad, extreme sus esfuerzos para incoar, tramitar y resolver con rapidez los expedientes sancionadores incoados y lograr la retirada de los carteles publicitarios.</i>	Acceptada parcialmente	Finalizada

## SÍNDIC DE GREUGES 2017

<b>EXPTE</b>	<b>RECOMENDACIÓN</b>	<b>ESTADO</b>	<b>SITUACIÓN</b>
<b>0044/2017</b>	<i>Excmo. Ayuntamiento de València que, atendiendo a la reiteración de los mismos hechos en distintos puntos de la ciudad, extreme sus esfuerzos para incoar, tramitar y resolver con rapidez los expedientes sancionadores incoados y lograr la retirada de los carteles publicitarios, contestando en tiempo y forma a los escritos presentados por el autor de la queja.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0053/2017</b>	<i>Recomendar a la Alcaldía del Ayuntamiento de València, y en su calidad de Presidente de la FUNDACIÓN DE LA COMUNIDAD VALENCIANA PARA LA PROMOCIÓN ESTRATÉGICA, EL DESARROLLO Y LA INNOVACIÓN URBANA, INNDEA, que se extremen al máximo el cumplimiento de la obligación de información cualificada o pública, establecida por la legislación vigente, a favor de los patronos de la Fundación, adoptando las medidas necesarias para garantizar la realidad del acceso, estableciendo los mecanismos necesarios para dotar de objetividad la conformación y traslado de la información de forma real y efectiva, evitando la necesidad de solicitar una información debida,</i>	Acceptada Favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones y única forma de asunción de la responsabilidad que supone el ejercicio de la función de patrono.</i>		
<b>0071/2017</b>	<p><i>1.- Que en el ejercicio de sus competencias en materia de ordenación del tráfico, proceda a incrementar la vigilancia del cumplimiento de la señalización de tráfico en el entorno de la Plaza del Mercado, así como la denuncia de las infracciones que se cometan y a la sanción de las mismas.</i></p> <p><i>2.- Que se realicen controles periódicos de la contaminación atmosférica y acústica en el entorno de las calles Carda y Murillo, y caso de que éstas se incrementen, se adopten las medidas que considere adecuadas para que éstas se mantengan dentro de los límites adecuados.</i></p> <p><i>3.- Que se compruebe el estado de las aceras de las calles afectadas por el incremento de tráfico, y en caso necesario, se adopten las medidas necesarias para garantizar el tránsito normal de los peatones en condiciones adecuadas de seguridad.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0105/2017</b>	<p><i>Que la Conselleria de Educació, Investigació, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de València que, en el ámbito de sus respectivas competencias, mantengan informado al autor de la quejas sobre las actuaciones realizadas y se valore el inicio del procedimiento para declarar como bien de relevancia local al Refugio Antiaéreo sito en el interior de la Estación del Norte, incluyéndolo en el Catálogo de Bienes y Espacios Protegidos.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0106/2017</b>	<p><i>Que el Ayuntamiento de València y la Agencia de Seguridad y respuesta a las Emergencias de la Generalitat Valenciana, dentro de su respectivo ámbito competencial, extremen sus esfuerzos para adoptar medidas reales y efectivas que eviten la contaminación acústica generada por el referido establecimiento, la práctica del botellón o consumo de alcohol en la vía pública, la alteración del orden público con peleas, riñas y consumo de drogas, así como el cumplimiento de los horarios de apertura y cierre.</i></p>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0109/2017</b>	<p><i>Se acuse recibo de los escritos de alegaciones formulados durante el trámite de información pública y, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde la presentación del escrito con fecha 10 de octubre de 2016, se extremen los esfuerzos para impulsar y agilizar la resolución razonada de las alegaciones.</i></p>	Desfavorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

<b>0144/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que solicite la correspondiente autorización judicial para entrar en el domicilio y proceder al precintaje ordenado.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0145/2017</b>	<i>Que, teniendo en cuenta el contenido de los informes técnicos emitidos, se eliminen plazas del aparcamiento existente frente al vado, de modo que pueda mejorarse la maniobra de entrada y salida del mismo.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0146/2017</b>	<i>Adopten y ejecuten las medidas que resulten precisas para determinar la realidad de las denuncias formuladas por el interesado en torno al estado de conservación, higiene y ornato del grupo de viviendas de referencia y que, en caso de apreciarse su veracidad, ordene la adopción de las medidas que sean necesarias (incluida la ejecución subsidiaria, de acuerdo con la normativa vigente, de las obras que resulten precisas) para lograr la conservación del inmueble de referencia en unas adecuadas condiciones de seguridad e higiénico-sanitarias, de manera que se eliminen las molestias y los riesgos para los vecinos-residentes, que el ciudadano viene refiriendo.</i>	En el Servicio	No Finalizada
<b>0157/2017</b>	<i>Que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo los deberes legales que se extraen de los Artículos 21 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0158/2017</b>	<i>Recomendar al Ayuntamiento de València la necesidad de cumplir con lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 4/1998, de 11 de junio, de Patrimonio Cultural Valenciano para garantizar la máxima protección de la Lonja de los Mercaderes (BIC) y la Real Parroquia de los Santos Juanes y les Covetes de Sant Joan (BIC).</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0159/2017</b>	<i>En situaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de resolver de forma expresa dentro de los plazos establecidos, y agilice los trámites precisos para finalizar el procedimiento de responsabilidad patrimonial instado por la interesada.</i>	Informado	No finalizada
<b>0160/2017</b>	<i>Que siga adoptando todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas y olores que injustamente está soportando la autora de la queja y su familia.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0161/2017</b>	<i>Ayuntamiento de València que valore la posibilidad de adoptar todas las medidas que sean necesarias para la instalación de semáforos en la intersección de las calles Canal de Navarrés y Marina Alta con el</i>	Informado	No finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>objeto de evitar la peligrosidad del cruce y mejorar la seguridad vial de los peatones y vehículos.</i>		
<b>0167/2017</b>	<i>Adopte las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento del entorno de protección delimitado para la Estación del Grao en la ficha del Catálogo de Bienes y Espacios Protegidos.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0169/2017</b>	<i>Que el Ayuntamiento de València facilite al autor de la queja el acceso a la información solicitada en su escrito presentado con fecha 7 de abril de 2016, y ello, sin perjuicio de respetar los límites legales contemplados en las leyes.</i>	Acceptada Informada	No finalizada
<b>0200/2017</b>	<i>Que para la obtención del carnet EMT ambTU, se estudie la posibilidad de justificar el cumplimiento de los requisitos económicos a través de cualquier otro documento que haga referencia a las condiciones económicas reales de los interesados en el año natural para el que se solicita.</i>	No aceptada Desfavorable	No finalizada
<b>0213/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que facilite al autor de la queja el acceso a la información solicitada en su escrito presentado con fecha 30 de julio de 2016, y ello, sin perjuicio de respetar los límites legales contemplados en las leyes de transparencia, así como el plazo máximo de un mes previsto con carácter general en dicha normativa para resolver las solicitudes de acceso a la información pública.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0220/2017</b>	<i>Que, en relación con los escritos presentados por el autor de la queja, dicte resolución dentro del plazo de tres meses y notifique al interesado la recepción de las solicitudes en el plazo de diez días, adoptando las medidas necesarias para completar la colocación de los bolardos en los puntos indicados por el autor de la queja para impedir el aparcamiento o circulación indebida de los vehículos.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0232/2017</b>	<i>Ayuntamiento de València que, a la vista de las irregularidades detectadas, y previa audiencia al interesado, acuerde la suspensión de la licencia de apertura y declare la extinción de la licencia de ocupación de la vía pública con mesas y sillas.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0267/2017</b>	<i>Sugerimos al Ayuntamiento de València que, en futuros trabajos de rotulación informativa viaria observe la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0282/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que dicte resolución motivada en contestación a todas las cuestiones planteadas en los escritos presentados por la autora de la queja con fecha 1 de julio de 2016 y 20 de abril de 2017.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

<b>0286/2017</b>	<i>Al Excmo. Ayuntamiento de València que dicte Resolución expresa y motivada en contestación a todas las cuestiones planteadas por el autor de la queja en el recurso de reposición presentado.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0291/2017</b>	<i>1.- Que en el ámbito de sus competencias, en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública, continúe adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol. 2.- Que continúen adoptando y aplicando cuantas medidas resulten precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, en su caso, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al disfrute de un medio ambiente adecuado.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0307/2017</b>	<i>Que siga adoptando todas las medidas que sean necesarias en cumplimiento de nuestro anterior Recomendación de fecha 30 de enero de 2017, reduciendo al máximo posible los límites de duración y decibelios de los eventos musicales que se celebren en la Plaza del Ayuntamiento.</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0357/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que adopte las medidas que sean necesarias para evitar el exceso de ocupación de la vía pública con mesas y sillas, así como molestias generadas por humos y olores, especialmente, los procedentes de los tres tubos existentes en la fachada que vierten directamente a la vía pública y de las dos chimeneas de grandes dimensiones instaladas junto a las viviendas.</i>	Informado	No finalizada
<b>0358/2017</b>	<i>Que adopte las medidas necesarias para mejorar la deficiente limpieza de los restos arqueológicos del antiguo Portal dels Jueus, declarado Bien de Interés Cultural (BIC).</i>	Acceptada Favorable	Finalizada
<b>0363/2017</b>	<i>Que se efectúe una medición sonométrica desde el interior de la vivienda del autor de la queja y, en función de su resultado, se adopten medidas que sean necesarias para reducir al máximo posible las molestias acústicas que injustamente están soportando el autor de la queja y su familia.</i>	Desfavorable	Finalizada
<b>0387/2017</b>	<i>A la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana y al Ayuntamiento de València que, en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 47.4 de la Ley 47/1998, de Patrimonio Cultural Valenciano, y previa audiencia a los interesados, se valore técnicamente la procedencia</i>	Acceptada Favorable	Finalizada



## AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

	<i>de declarar el edificio del antiguo Cine Metropol de València como Bien de Relevancia Local.</i>		
<b>0402/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que continúe adoptando las medidas necesarias para velar por el cumplimiento de la Ordenanza Municipal Reguladora del dominio público municipal.</i>	Aceptada	En tramitación
<b>0414/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que adopte todas las medidas que sean necesarias para mejorar las instalaciones del Centro Arqueológico de la Almoina y evitar el deterioro de las valiosas piezas que se encuentran en el mismo.</i>	Informado	No finalizada
<b>0417/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València y a la Consellería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que adopten todas las medidas que sean necesarias para acceder al solar donde se encuentra el grafiti histórico con el objeto de estudiar, investigar, catalogar y proteger dicho grafiti de la calle Bolsería nº 35 de València.</i>	Aceptada Favorable	Finalizada
<b>0529/2017</b>	<i>Sugerir al Excmo. Ayuntamiento de València que: Valore la oportunidad de revisar la ordenanza fiscal controvertida en esta queja con el fin de lograr que los usuarios de la residencia municipal La Nostra Casa-Vall de la Ballestera no resulten agraviados económicamente respecto de otros usuarios en centros similares del ámbito autonómico.</i>	Aceptada	No finalizada
<b>0532/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que acelere los trámites para el otorgamiento de las licencias que permitan la rehabilitación del inmueble y evitar su progresivo deterioro, y se emita el correspondiente informe técnico para valorar su declaración como bien de relevancia local.</i>	No Informado	No finalizada
<b>0536/2017</b>	<i>Que el Excmo. Ayuntamiento de València modifique la Ordenanza Fiscal Reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, para que no exista distinción en la aplicación de exenciones fiscales en función del empadronamiento en el municipio.</i>	Informado	No finalizada
<b>0600/2017</b>	<i>Al Ayuntamiento de València que teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde nuestras anteriores Recomendaciones emitidas en los anteriores expedientes de quejas nº 1409820, 1511252 y 1610963, se adopten con determinación todas las medidas necesarias para mejorar la conservación de la Alquería de Serra.</i>	Aceptado Favorable	No finalizado