



En aquest document, de contindre dades de caràcter personal objecte de protecció, aquests es troben omesos -substituïts per asteriscos (*) - en compliment del Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679. / En este documento, de contener datos de carácter personal objeto de protección, éstos se encuentran omitidos -sustituídos por asteriscos (*) - en cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (UE) 2016/679.

**COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS -
ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DEL DIA 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024**

En la Sala de Comissions II del pati B, 2n pis de l'edifici de l'Antiga Fàbrica de Tabacs en C/Amadeu de Savoia 11, sent les 9 hores i 20 minuts, del dia 18 de setembre de 2024 amb la presidència del Sr. Juan Carlos Caballero Montañés es va reunir en sessió ordinària, la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, a la qual assistixen els seus components: Sr. Carlos Mundina Gómez, Sra. Elisa Valía Cotanda, Sr. Jesús Carbonell Aguilar, Sr. Sergi Campillo Fernández en substitució de la Sra. Gloria Tello Company, Sra. Papi Robles Galindo en substitució de la Sra. Luisa Notario Villanueva, i Sra. Cecilia Herrero Camilleri; actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

Oberta la sessió per la presidència es va entrar en l'examen dels assumptes que figuren en l'orde del dia, i es van adoptant els acords següents:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



1	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : APROVAT / <i>APROBADO</i>
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : Aprovació, si és el cas, de l'acta de la sessió anterior de data 17 de juliol de 2024. <i>Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior de fecha 17 de julio de 2024.</i>	

Pregunta el President si algun membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió del 17 de juliol de 2024, prèviament distribuïda amb la convocatòria. No hi ha cap observació i queda aprovada per unanimitat, d'acord amb allò que s'ha prescrit en l'article 91 del ROF.

2	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2024-001241-00		PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS: Donar compte de l'informe mensual que comprén des de l'1 al 30 de juny de 2024, de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. <i>OFICINA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 30 de junio de 2024, de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.</i>		

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprén des de l'1 al 30 de juny de 2024, de l'Oficina de Suggeriment, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

"Vist el que estableix l'article 70 del Reglament de Transparència i Participació Ciutadana aprovat per Acord Plenari de 28 de setembre de 2012 amb la modificació aprovada per l'Acord Plenari de 24 d'abril de 2015 (BOP d'1/12/2015).

De conformitat amb els anteriors fets i fonaments de Dret, s'acorda:

Es dona compte a la Comissió de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període de l'1 al 30 de juny de 2024. S'adjunta documentació."

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 30 DE JUNIO DE 2024



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Período del 1 al 30 de junio de 2024

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

0. INTRODUCCIÓN

Como ya se dio cuenta en los informes del año 2020 y 2021 presentados ante la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, desde hace varios años hay un ciudadano que presenta repetida la misma queja/sugerencia diariamente a través de instancias que presenta por sede electrónica (una media de 4 diarias) y a través del buzón de sugerencias de la WEB municipal (una media de 2 diarias), se queja por el ruido que provocan los autobuses al dejar el motor en marcha en la parada inicio / fin de trayecto de la calle Pedro II El Ceremonioso. Las instancias que presenta vía Sede Electrónica se van incorporando al expediente 911/2020/196, de todas ellas se da traslado a la Empresa Municipal de Transportes, que ha realizado diversas inspecciones, también a la sección de contaminación acústica periódicamente. La Empresa Municipal de Transportes ha aceptado la propuesta de la Oficina de Quejas y Sugerencias de recibir al interesado y está pendiente de fijar fecha para tal fin.

Desde 2020, tal y como se fue informando y a fin de minimizar el impacto de tal volumen de quejas/sugerencias presentadas sobre el mismo tema, en los datos del informe mensual (especialmente en los datos relativos a Tema (Contaminación acústica) y Subtema (Tráfico Rodado), distrito (Camins al Grau) y barrio (La Creu del Grau), se decidió grabar e incluir en los datos estadísticos sólo una Sugerencia diaria con entrada a través del buzón de la WEB municipal y una mensual por Sede Electrónica. Así se hizo hasta febrero del año 2021, dándose cuenta del total de las que iba presentando mensualmente.

Con la entrada en funcionamiento de la nueva WEB municipal, febrero 2021, el ciudadano dejó de presentar la misma queja vía web y continuó presentando quejas diarias a través de la sede electrónica por lo que durante ese tiempo se ha ido contabilizando una queja por mes y se ha seguido dando cuenta de todas ellas a la EMT mensualmente.

Hemos detectado que desde febrero de 2024 ha comenzado a presentar nuevamente sugerencias vía web, una media de dos al día. En el periodo que analizamos en el presente informe, junio de 2024, ha presentado un total de 77 quejas vía Sede Electrónica (de ellas sólo se contabiliza una) y 39 sugerencias vía web (40 grabadas en total). Por lo que a partir de julio, a fin de no desvirtuar los datos del informe mensual, se grabará mensualmente sólo una de las quejas con entrada por WEB y una por Sede Electrónica.

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

4

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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.
- Escritos del Síndic de Greuges.
- Escritos del Defensor del Pueblo.
- Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 1 al 30 de junio de 2024**, se han recibido un total de **1.141 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/6/2023 a 30/6/2023).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2023, así como la variación interanual, en porcentaje, que se produce por los datos obtenidos.

2. TABLA DE PETICIONES SEGÚN CANAL DE ENTRADA. GRÁFICO DE LA DISTRIBUCIÓN POR CANAL DE ENTRADA.

Existen cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

- Registro de entrada: por el mismo pueden entrar cualquiera de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, ya que para las reclamaciones se dirige al interesado para la utilización de los dos canales anteriores ya que requieren acreditación y firma.
- Web: por este canal pueden entrar sugerencias.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/6/2023 a 30/6/2023).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio anterior, así como la variación interanual en porcentaje que se produce por los datos obtenidos.

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3. TABLA DE PETICIONES DEL PERIODO POR MESES.

Refleja los datos de las peticiones recibidas durante el mes de junio de 2024 a los que se refiere el informe.

4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES.

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de junio, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

Se han realizado 1.227 traslados y 61 peticiones de informe.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece 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.

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 Seguridad y Movilidad** con **306 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 169 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 115 traslados y la Delegación de Espacio Público 18, la Delegación de Comercio y Mercados 3 traslados y la Delegación de Prevención y Extinción de Incendios 1 traslado.

Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **245 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 194 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 28, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 21 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 2.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **140 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 78 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 45, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 12 y la de Delegación de Vivienda 5 traslados.

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

6

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **131 traslados**, siendo 118 de la Delegación de Parques y Jardines, 9 de la Delegación de Devesa-Albufera y 4 de la Delegación de Playas

-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 Seguridad y Movilidad** con **9 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación Policía Local de València con 6 peticiones, la Delegación de Movilidad con 2 y la Delegación de Comercio y Mercados con 1 petición.

El **Área de Patrimonio y Recursos Humanos y Técnicos**, con **9 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Recursos Humanos ha recibido 4, la Delegación de Servicios Centrales Técnicos 3, la Delegación de Patrimonio 1 y la Delegación de Control Administrativo 1 petición.

Igualmente, el **Área de Cultura, Educación, Deportes y Fallas** con **8 peticiones de informe**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales que ha recibido 6 y la Delegación de Educación ha recibido 2 .

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

Todos los Servicios han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 5 de 6 solicitudes).

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

- Atención Primaria.
- Del. Acción Cultural, Patrimonio Y Recursos Culturales.
- Fiestas Y Tradiciones.
- Gestión De Emisiones Y Recaudación-GER
- Fundación València Activa Del Pacto Por El Empleo.
- O.A. Consejo Agrario.
- Otros : Comisión Técnica de Patrimonio
- Central Del Procedimiento Sancionador.
- Mejora Climática.
- Del. Movilidad.
- Movilidad.
- Disciplina Urbanística.

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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).

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

- **Servicios de limpieza en vía pública (202)**
- Servicios prestados en vía pública (162)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (134)
- Contaminación Acústica (118)
- Vía pública reparación de deficiencias (112)
- Servicios de jardinería (92)
- Discrepancias con actuaciones municipales (83)

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó en el mes de abril, deja de utilizarse como Tema, pudiendo consultarse las peticiones enviadas a las diferentes entidades del sector público en las Tablas relativas a los envíos a Servicios (Tablas 5,6 y 7)

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- **Mayor actuación por parte de la Policía Local (69).**
- Parques y Jardines deficiencias (68).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (57).
- Tráfico rodado. (56).
- Deficiente limpieza en la vía pública (54).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (46).
- Bache en calzada (46).
- Plagas (42).

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

8

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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 90 peticiones.
- Camins al Grau con 90 peticiones.
- Extramurs con 74 peticiones.
- Poblat Marítims con 73 peticiones.
- Patraix con 69 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 georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- **La Creu del Grau (Camins al Grau) con 47 peticiones.**
- Patraix (Patraix) con 37 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 32 peticiones.
- La Petxina (Extramurs) con 30 peticiones.
- Campanar (Campanar) con 30 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 26 peticiones.
- Malilla (Quatre carreres) con 26 peticiones.
- Nou Moles (L'Olivereta) con 25 peticiones.

ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe “Estadísticas de Peticiones” se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2024 son:

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110
Mayo	1.327
Junio	1.141

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



Incorporamos a continuación, en cumplimiento del acuerdo adoptado por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de fecha 3 de mayo de 2021, la tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y *AppValència* correspondientes al período 1/6/2024 a 30/6/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18
DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 10

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Fechas: 01/06/2024 - 30/06/2024

Junio

Registradas por:	
APP	1.375
WEB	2.246

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	200
Ser. Jardineria - Res.APP	119
Ser. Jardineria - Desde Web	79
Ser. Jardineria - Res.Web	48
Ser. Movilidad - Desde APP	87
Ser. Movilidad - Res.APP	47
Ser. Movilidad - Desde Web	24
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	71
Ser. Sanidad - Res.APP	67
Ser. Sanidad - Desde Web	32
Ser. Sanidad - Res.Web	29
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	67
Ser. Alumbrado - Desde Web	20
Ser. Alumbrado - Res.Web	13
Ser. Limpieza - Desde APP	558
Ser. Limpieza - Res.APP	370
Ser. Limpieza - Desde Web	2.069
Ser. Limpieza - Res.Web	1.430
Por email - Desde APP	354
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	15
Otros - Res.APP	8
Otros - Desde Web	5
Otros - Res.Web	4

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.917
Recogida de enseres - Res.Web	1.331

Total	3.621
Resueltas	2.214

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18
DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

11

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/06/2024 al 30/06/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	215	195	10,26%
Sugerencia	869	853	1,88%
Síndic	46	36	27,78%
Defensor	5	8	-37,50%
Otras	6	4	50,00%
Total:	1.141	1.096	4,11%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	23	11	109,09%
Recomendación/Sugerencia	10	1	900,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	13	24	-45,83%
Defensor			
Inicio	1	5	-80,00%
Recomendación/Sugerencia	1	0	-
Otros (cierres, requerimientos, ...)	3	3	0,00%

2. Peticiones según Canal de Entrada

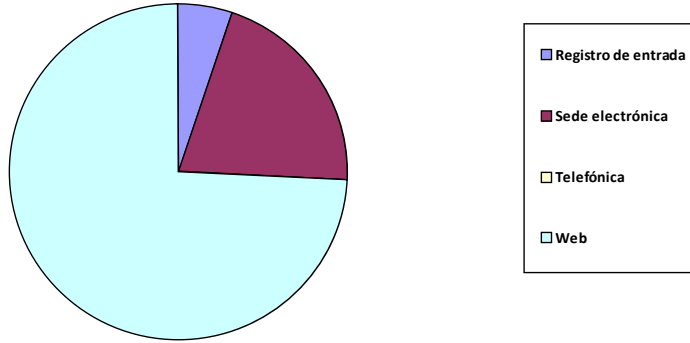
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	59	27	118,52%
Sede electrónica	235	218	7,80%
Telefónica	2	4	-50,00%
Web	845	847	-,24%
Total:	1.141	1.096	4,11%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Junio 1.141

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Junio	1.288	1227	61	59 (96,7%)

Signat electrònicament per:

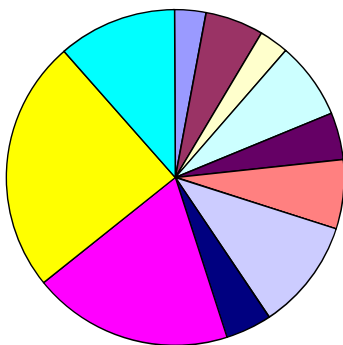
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	39	37	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL	73	69	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	35	27	8	8 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	96	94	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	87	79	8	8 (100,0%)
OTROS	1	0	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	146	140	6	6 (100,0%)
Total de Envíos	1.288	1227	61	59 (96,7%)

Distribución por Áreas



■	ALCALDÍA
■	BIENESTAR SOCIAL
■	CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■	FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
■	HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
■	ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■	OTROS
■	PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■	PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS
■	RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA
■	SEGURIDAD Y MOVILIDAD
■	URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	34	33	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	5	4	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	71	67	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	22	16	6	6 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	12	10	2	2 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	23	22	1	1 (100,0%)
MAYORES	15	14	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO	57	57	0	0 (-)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	21	20	1	1 (100,0%)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	21	20	1	1 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	87	79	8	8 (100,0%)
OTROS				
OTROS	1	0	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	122	118	4	4 (100,0%)
PLAYAS	4	4	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO	7	6	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANOS	17	13	4	4 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	29	26	3	2 (66,7%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CICLO INTEGRAL DEL AGUA	28	28	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	197	194	3	3 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	22	21	1	1 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO	18	18	0	0 (-)
MOVILIDAD	117	115	2	2 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	79	78	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	49	45	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	13	12	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	5	5	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	33	32	1	1 (100,0%)
PROTOCOLO	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	39	37	2	2 (100,0%)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD				
IGUALDAD	2	2	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	38	37	1	1 (100,0%)
ATENCIÓN PRIMARIA	29	26	3	3 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	73	69	4	4 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	1	0	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	13	9	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALES	1	1	0	0 (-)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓN	11	10	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	35	27	8	8 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	23	22	1	1 (100,0%)
MAYORES				
MAYORES	15	14	1	1 (100,0%)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	57	57	0	0 (-)
Subtotal de Área:	96	94	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	8	7	1	1 (100,0%)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	6	6	0	0 (-)
INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS	2	2	0	0 (-)
TESORERÍA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	7	5	2	2 (100,0%)
PEDANÍAS	7	7	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



REGISTRO Y POBLACIÓN	18	18	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	18	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES	5	0	5	5 (100,0%)
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL	2	1	1	1 (100,0%)
O.A. COSEJO AGRARIO	3	2	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	0	0 (-)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	33	32	1	1 (100,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	87	79	8	8 (100,0%)
OTROS				
OTROS				
OTROS	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	1	0	1	1 (100,0%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
PARQUES Y JARDINES	122	118	4	4 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	4	4	0	0 (-)
Subtotal de Área:	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	4	2	2	2 (100,0%)
DEL. RECURSOS HUMANOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	6	5	1	1 (100,0%)
PERSONAL	5	4	1	1 (100,0%)
SALUD LABORAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	29	26	3	2 (66,7%)
Subtotal de Área:	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	2	2	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	28	28	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	197	194	3	3 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
MEJORA CLIMÁTICA	22	21	1	1 (100,0%)
Subtotal de Área:	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS				
COMERCIO Y MERCADOS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPACIO PÚBLICO				
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL	18	18	0	0 (-)
MOVILIDAD				
DEL. MOVILIDAD	1	0	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD	116	115	1	1 (100,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICÍA LOCAL	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS				
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	79	78	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES				
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	25	24	1	1 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS	24	21	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO	5	5	0	0 (-)
PROYECTOS URBANOS	1	1	0	0 (-)
VIVIENDA				
VIVIENDA	5	5	0	0 (-)
Subtotal de Área:	146	140	6	6 (100,0%)

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					
ALCALDÍA	0	1	0	0	0
CIUDAD INTELIGENTE	0	1	0	0	0
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	0	1	0	0	0
ATENCIÓN PRIMARIA	3	0	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
ACCIÓN CULTURAL	0	0	1	0	0
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	2	2	0	0	0
DEL. EDUCACIÓN	0	1	0	0	0
EDUCACIÓN	0	0	1	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	1	0	0	0	0
MAYORES	0	1	0	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE	1	0	0	0	0
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	1	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	0	1	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
FUNDACIÓN LAS NAVES	0	4	1	0	0
FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO	1	0	0	0	0
O.A. COSEJO AGRARIO	1	0	0	0	0
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	0	0	1	0	0
OTROS					
OTROS	1	0	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
PARQUES Y JARDINES	3	1	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO	1	0	0	0	0
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR	1	1	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'Ocupació	0	1	0	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	1	0	1	0	1
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	1	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	1	0	0	0	0
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	0	1	0	0	0
DEL. MOVILIDAD	1	0	0	0	0
MOVILIDAD	1	0	0	0	0
POLICÍA LOCAL	2	1	2	0	1
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	1	0	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	1	0	0
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	27	21	11	0	2

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

Signat electrònicament per:

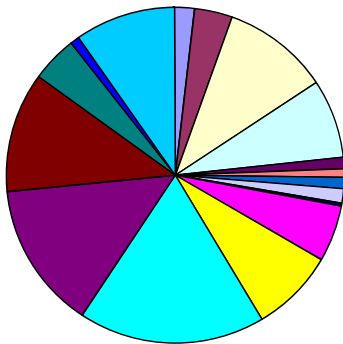
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	22	24	-8,33%
Atención Personal Municipal	42	46	-8,70%
Contaminación acústica	118	60	96,67%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	83	92	-9,78%
Distinto ámbito competencial	13	12	8,33%
Eventos	10	5	100,00%
Organismos autónomos	13	58	-77,59%
Otros	17	17	0,00%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Señalización viaria	60	89	-32,58%
Servicios de jardinería	92	97	-5,15%
Servicios de limpieza en la vía pública	202	132	53,03%
Servicios prestados en vía pública	162	162	0,00%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	134	78	71,79%
Tramitación administrativa	48	66	-27,27%
Tributación municipal y sanciones	10	8	25,00%
Vía pública reparación de deficiencias	112	146	-23,29%

Distribución temática



Agradecimientos
Atención Personal Municipal
Contaminación acústica
Discrepancias con actuaciones municipales
Distinto ámbito competencial
Eventos
Organismos autónomos
Otros
Política lingüística
Señalización viaria
Servicios de jardinería
Servicios de limpieza en la vía pública
Servicios prestados en vía pública
Sugerencias para la mejora de la ciudad
Tramitación administrativa
Tributación municipal y sanciones
Vía pública reparación de deficiencias

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	6

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	6
Atención personal de Servicios Sociales	10
Centros deportivos	1
Centros educativos	1
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	5
Información y Registro	3
Otras	5
Padrón	11

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	16
Aviones	9
Botellón	11
Casales falleros	9
Entre particulares vecinales	2
Eventos públicos	5
Mesas y sillas	2
Molestias servicios de limpieza	4
Obras privadas	2
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	56

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	3
Cumplimiento de Ordenanzas	10
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	46

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Disconformidad con proyectos urbanísticos	4
Horarios atención al público	1
Obras no municipales	1
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	3
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	7
Servicios Sociales	4
Subvenciones o ayudas	4
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	2
Otra administración o institución	11
<u>Eventos</u>	
Carreras Populares	2
Conciertos	1
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	4
Eventos organizados por el Ayuntamiento	2
Fallas	1
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	9
EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos)	1
Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela	2
Universidad Popular	1
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	15
Otros	2
<u>Política lingüística</u>	
Valenciano	3
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	14
Carril bici	9
Semáforos	7
Señalización horizontal	17

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Señalización vertical	11
Zona Azul	1
Zona naranja	1
<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	68
Poda de árboles	24
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	33
Contenedores deficiente estado	28
Deficiente limpieza en la vía pública	54
Excrementos animales domésticos	32
Reciclaje de residuos	2
Recogida de enseres en la vía pública	8
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	24
Vehículos abandonados	4
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	6
Gorrillas	3
Indigentes	34
Mayor actuación por parte de Policía Local	69
Medidas contra excrementos animales domésticos	3
Plagas	42
Playas incidencias	5
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	11
Ciclistas molestias	6
Demanda de parques y jardines	13
Desperfectos en patrimonio histórico	6
Página web	2
Sede electrónica	3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Sugerencias conciertos teatros fallas etc	1
Sugerencias indeterminadas	9
Sugerencias para la mejora de la circulación	22
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	57
Sugerencias sobre denominación de calles	1
WC públicos	3
<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	14
Tardanza en resolución de expedientes	34
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones de tráfico	3
Multas	3
Tributos IBI	3
Tributos IVTM	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	29
Alumbrado	14
Bache en calzada	46
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	17
Fuentes ornamentales	1
Supresión de barreras arquitectónicas	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	42	55	-23,64%
02. L'Eixample	43	41	4,88%
03. Extramurs	74	54	37,04%
04. Campanar	43	51	-15,69%
05. La Saïdia	47	45	4,44%
06. El Pla del Real	38	51	-25,49%
07. L'Olivereta	49	41	19,51%
08. Patraix	69	60	15,00%
09. Jesús	47	58	-18,97%
10. Quatre Carreres	90	92	-2,17%
11. Pobles Marítims	73	89	-17,98%
12. Camins al Grau	90	45	100,00%
13. Algirós	18	35	-48,57%
14. Benimaclet	25	25	0,00%
15. Rascanya	22	33	-33,33%
16. Benicalap	43	52	-17,31%
17. Pobles del Nord	5	9	-44,44%
18. Pobles de l'Oest	20	22	-9,09%
19. Pobles del Sud	40	43	-6,98%
En Dependencias Municipales	95	96	-1,04%
No consta distrito	168	99	69,70%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	24
2.2. El Pla del Remei	7
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	30
3.4. Arrancapins	26
04. Campanar	
4.1. Campanar	30
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	16
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	1
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	13
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	20
11.3. La Malva-rosa	22
11.4. Beteró	8
11.5. Natxaret	12
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	47
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	15
19.7. La Torre	2
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	95
No consta distrito	
No consta barrio	168

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 30 DE JUNY DE 2024



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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CONTINGUTS DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:

Període de l'1 al 30 de juny de 2024

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

0. INTRODUCCIÓ

Com ja es va adonar en els informes de l'any 2020 i 2021 presentats davant la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, des de fa diversos anys hi ha un ciutadà que presenta repetida la mateixa queixa/suggeriment diàriament a través d'instàncies que presenta per seu electrònica (una mitjana de 4 diàries) i a través de la bústia de suggeriments de la WEB municipal (una mitjana de 2 diàries), es queixa pel soroll que provoquen els autobusos en deixar el motor en marxa en la parada inici / fi de trajecte del carrer Pere II El Cerimoniós. Les instàncies que presenta via Seu Electrònica es van incorporant a l'expedient 911/2020/196, de totes elles es dona trasllat a l'Empresa Municipal de Transports, que ha realitzat diverses inspeccions, també a la secció de contaminació acústica periòdicament. L'Empresa Municipal de Transports ha acceptat la proposta de l'Oficina de Queixes i Suggeriments de rebre a l'interessat i està pendent de fixar data per a tal fi.

Des de 2020, tal com es va anar informant i a fi de minimitzar l'impacte de tal volum de queixes/suggeriments presentats sobre el mateix tema, en les dades de l'informe mensual (especialment en les dades relatives a Tema (Contaminació acústica) i Subtema (Trànsit Rodat), districte (Camins al Grau) i barri (La Creu del Grau), es va decidir gravar i incloure en les dades estadístiques solament un Suggeriment diari amb entrada a través de la bústia de la WEB municipal i una mensual per Seu Electrònica. Asi es va fer fins a febrer de l'any 2021, adonant-se del total de les quals anava presentant mensualment.

Amb l'entrada en funcionament de la nova WEB municipal, febrer 2021, el ciutadà va deixar de presentar la mateixa queixa via web i va continuar presentant queixes diàries a través de la seu electrònica pel que durant eixe temps s'ha anat comptabilitzant una queixa per mes i s'ha continuat donant compte de totes elles a l'EMT mensualment.

Hem detectat que des de febrer de 2024 ha començat a presentar novament sugerencies via web, una mitjana de dos al dia. En el període que analitzem en el present informe, juny de 2024, ha presentat un total de 77 queixes via Seu Electrònica (d'elles només es comptabilitza una) i 39 suggeriments via web (40 gravades en total). Pel que a partir de juliol, a fi de no desvirtuar les dades de l'informe mensual, es gravarà mensualment només una de les queixes amb entrada per WEB i una per Seu Electrònica.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 33

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



1. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada en l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels següents tipus:

- a) Queixa o Reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o incorrecte funcionament d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció d'esta.
- b) Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un Servei de competència municipal.
- c) Escrits del Síndic de Greuges.
- d) Escrits del Defensor del Pueblo.
- e) Altres. Tipus residual per si existiren instàncies indeterminades.

En el període **de l'1 al 30 de juny de 2024**, s'han rebut un total de **1.141 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/6/2023 a 30/6/2023).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2023, així com la variació interanual, en percentatge, que es produïx per les dades obtingudes.

2. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA.

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- a) Registre d'entrada: pel mateix poden entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- b) Seu electrònica: per la mateixa també pot tindre entrar qualsevol de les peticions esmentades en l'apartat a).
- c) Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requereixen acreditació i firma.
- d) Web: per este canal poden entrar suggeriments.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/6/2023 a 30/6/2023).

La **Graella 2** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 34

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de juny de 2024 als quals es referix l'informe.

4. GRAELLA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.

Mostra el total dels enviaments als servicis durant el mes de juny, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

S'han realitzat 1.227 trasllats i 61 peticions d'informe.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 ofereix informació dels següents aspectes:

- a) Del total d'enviaments realitzats.
- b) Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servici duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- c) Dels informes sol·licitats.
- d) Respecte d'eixos informes sol·licitats les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments tant en número com en percentatge.

6. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servici una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de Seguretat i Mobilitat amb 306 trasllats, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rerebut 169 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 115 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 18, la Delegació de Comerç i Mercats 3 trasllats i la Delegació de Prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

Igualment, **l'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **245 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 194 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 28, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 21 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 2.

Igualment, **l'Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències amb 140 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 78 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 45, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 12 i la de Delegació de Vivenda 5 trasllats.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 35

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **131 trasllats**, sent 118 de la Delegació de Parcs i Jardins, 9 de la Delegació de Devesa-Albufera i 4 de la Delegació de Platges

ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE PETICIONS D'INFORME (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'**Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **9 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació Policia Local de València amb 6 peticions, la Delegació de Mobilitat amb 2 i la Delegació de Comerç i Mercats amb 1 petició.

L'**Àrea de Patrimoni i Recursos Humans i Tècnics**, amb **9 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Recursos Humans ha rebut 4, la Delegació de Serveis Centrals Tècnics 3, la Delegació de Patrimoni 1 i la Delegació de Control Administratiu 1 petició.

Igualment, l'**Àrea de Cultura, Educació, Esports i Falles** amb **8 peticions d'informe**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació d'Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals que ha rebut 6 i la Delegació d'Educació ha rebut 2 .

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 5 de 6 sol·licituds).

Relació dels Servicis que han contestat dins dels 10 dies del termini establert són:

- Atenció Primària.
- Del. Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals.
- Festes i Tradicions.
- Gestió D'Emissions i Recaptació-GER
- Fundació València Activa Del Pacte Per l'Ocupació.
- O.A. Consell Agrari.
- Altres : Comissió Tècnica de Patrimoni
- Central Del Procediment Sancionador.
- Millora Climàtica.
- Del. Mobilitat.
- Mobilitat.
- Disciplina Urbanística.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 36

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta Graella es relacionen el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període, distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es referixen a:

- **Serveis de neteja en via pública (202)**
- Serveis prestats en via pública (162)
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (134)
- Contaminació Acústica (118)
- Via pública reparació de deficiències (112)
- Serveis de jardineria (92)
- Discrepàncies amb actuacions municipals (83)

Quant al tema de "Organismes Autònoms", tal com es va informar el mes d'abril, deixa d'utilitzar-se com a Tema, podent consultar-se les peticions enviades a les diferents entitats del sector públic en les Taules relatives als enviaments a Servicis (Taules 5,6 i 7)

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En esta Graella es realitza una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi d'aquells aspectes respecte als que la població efectua reclamacions o suggeriments.

En el rànking dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- **Major actuació per part de la Policia Local (69).**
- Parcs i Jardins deficiències (68).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat de València (57).
- Trànsit rodat. (56).
- Deficient neteja en la via pública (54).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (46).
- Sot en calçada (46).
- Plagues (42).

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 37

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- **Quatre Carreres amb 90 peticions.**
- **Camins al Grau amb 90 peticions.**
- Extramurs amb 74 peticions.
- Poblat Marítims amb 73 peticions.
- Patraix amb 69 peticions.

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- **La Creu del Grau (Camins al Grau) amb 47 peticions.**
- Patraix (Patraix) amb 37 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 32 peticions.
- La Petxina (Extramurs) amb 30 peticions.
- Campanar (Campanar) amb 30 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 26 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 26 peticions.
- Nou Moles (L'Olivereta) amb 25 peticions.

ANNEX

A més de les 11 Taules que inclou l'informe "Estadístiques de Peticions" s'informa que les peticions presentades en cadascun dels mesos naturals des de l'inici de l'any 2024 són:

Gener	1.254
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327
Juny	1.141

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 38

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggeriments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i AppValència corresponents al període 1/6/2024 a 30/6/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 39

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



Fechas: 01/06/2024 - 30/06/2024

Junio

Registradas por:	
APP	1.375
WEB	2.246

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	200
Ser. Jardineria - Res.APP	119
Ser. Jardineria - Desde Web	79
Ser. Jardineria - Res.Web	48
Ser. Movilidad - Desde APP	87
Ser. Movilidad - Res.APP	47
Ser. Movilidad - Desde Web	24
Ser. Movilidad - Res.Web	12
Ser. Sanidad - Desde APP	71
Ser. Sanidad - Res.APP	67
Ser. Sanidad - Desde Web	32
Ser. Sanidad - Res.Web	29
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	67
Ser. Alumbrado - Desde Web	20
Ser. Alumbrado - Res.Web	13
Ser. Limpieza - Desde APP	558
Ser. Limpieza - Res.APP	370
Ser. Limpieza - Desde Web	2.069
Ser. Limpieza - Res.Web	1.430
Por email - Desde APP	354
Por email - Desde Web	17
Teléfono 010 - Desde APP	1
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	15
Otros - Res.APP	8
Otros - Desde Web	5
Otros - Res.Web	4

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	1.917
Recogida de enseres - Res.Web	1.331

Total	3.621
Resueltas	2.214

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 40

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/06/2024 al 30/06/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	215	195	10,26%
Suggestiu	869	853	1,88%
Síndic	46	36	27,78%
Defensor	5	8	-37,50%
Altres	6	4	50,00%
Total:	1.141	1.096	4,1%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	23	11	109,09%
Recomanació/Suggestiu	10	1	900,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	13	24	-45,83%
Defensor			
Inici	1	5	-80,00%
Recomanació/Suggestiu	1	0	-
Altres (tancaments, requeriments, ...)	3	3	0,00%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	59	27	118,52%
Seu electrònica	235	218	7,80%
Telefònica	2	4	-50,00%
Web	845	847	-,24%
Total:	1.141	1.096	4,1%

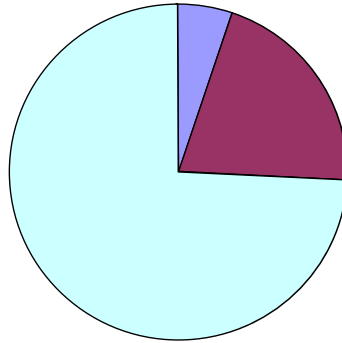
Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Distribució per canal d'entrada



- Registre d'entrada
- Seu electrònica
- Telefònica
- Web

3. Peticions del periode per mesos

Juny 1.141

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juny	1.288	1227	61	59 (96,7%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135

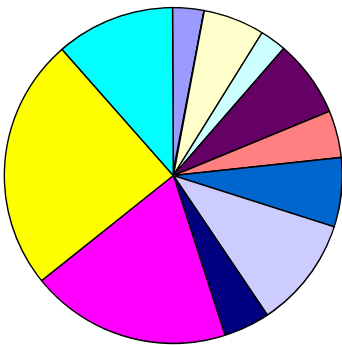


Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	39	37	2	2 (100,0%)
ALTRES	1	0	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL	73	69	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	35	27	8	8 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	96	94	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	87	79	8	8 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES	146	140	6	6 (100,0%)
Total d'Enviaments	1.288	1227	61	59 (96,7%)

Distribució per Àrees



ALCALDIA
ALTRES
BENESTAR SOCIAL
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
HISENDA I PARTICIPACIÓ
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA
SEGURETAT I MOBILITAT
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	34	33	1	1 (100,0%)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	5	4	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ALTRES				
ALTRES	1	0	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	71	67	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	22	16	6	6 (100,0%)
EDUCACIÓ	12	10	2	2 (100,0%)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	23	22	1	1 (100,0%)
MAJORS	15	14	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM	57	57	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	21	20	1	1 (100,0%)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	14	12	2	2 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	21	20	1	1 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	87	79	8	8 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	122	118	4	4 (100,0%)
PLATGES	4	4	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI	7	6	1	1 (100,0%)
RECURSOS HUMANS	17	13	4	4 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	29	26	3	2 (66,7%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	28	28	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	22	21	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	197	194	3	3 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC	18	18	0	0 (-)
MOBILITAT	117	115	2	2 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	79	78	1	1 (100,0%)
HABITATGE	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	49	45	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	13	12	1	1 (100,0%)

7. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servic

	Total	Traslats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	33	32	1	1 (100,0%)
PROTOCOL	1	1	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	0	1	1 (100,0%)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	39	37	2	2 (100,0%)
ALTRES				
ALTRES				
ALTRES	1	0	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	1	0	1	1 (100,0%)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT				
IGUALTAT	2	2	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

ATENCIÓ ESPECIALITZADA	38	37	1	1 (100,0%)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	29	26	3	3 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	73	69	4	4 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	7	6	1	1 (100,0%)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	13	9	4	4 (100,0%)
RECURSOS CULTURALS	1	1	0	0 (-)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	1	0	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	11	10	1	1 (100,0%)
REG. EDUCACIÓ	1	0	1	1 (100,0%)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	35	27	8	8 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	23	22	1	1 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	15	14	1	1 (100,0%)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	57	57	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	96	94	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	8	7	1	1 (100,0%)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	2	2	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	6	6	0	0 (-)
INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES	2	2	0	0 (-)
TRESORERIA	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	7	5	2	2 (100,0%)
PEDANIES	7	7	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REGISTRE I POBLACIÓ	18	18	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	3	2	1	1 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	56	52	4	4 (100,0%)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	1	1	0	0 (-)
EMT	18	18	0	0 (-)
EMTRE	1	1	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	5	0	5	5 (100,0%)
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC	2	1	1	1 (100,0%)
O.A. CONSELL AGRARI	3	2	1	1 (100,0%)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	20	20	0	0 (-)
O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA	3	3	0	0 (-)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	33	32	1	1 (100,0%)
O.A. UNIVERSITAT POPULAR	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	87	79	8	8 (100,0%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	9	9	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	122	118	4	4 (100,0%)
PLATGES				
PLATGES	4	4	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	135	131	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	3	2	1	1 (100,0%)
PATRIMONI				
PATRIMONI	3	3	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	3	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	4	2	2	2 (100,0%)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLICA	6	5	1	1 (100,0%)
PERSONAL	5	4	1	1 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	1	1	0	0 (-)
SALUT LABORAL	1	1	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	29	26	3	2 (66,7%)
Subtotal d'Àrea	56	47	9	8 (88,9%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	2	2	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	28	28	0	0 (-)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTICA				
MILLORA CLIMÀTICA	22	21	1	1 (100,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	197	194	3	3 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	249	245	4	4 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS				
COMERÇ I MERCATS	4	3	1	1 (100,0%)
ESPAI PÚBLIC				
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	18	18	0	0 (-)
MOBILITAT				
MOBILITAT	116	115	1	1 (100,0%)
REG. MOBILITAT	1	0	1	1 (100,0%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA				
POLICIA LOCAL	175	169	6	5 (83,3%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS				
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈNCIES	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	315	306	9	8 (88,9%)
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	79	78	1	1 (100,0%)
HABITATGE				
HABITATGE	5	5	0	0 (-)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS				
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	25	24	1	1 (100,0%)
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	24	21	3	3 (100,0%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA				
DISCIPLINA URBANÍSTICA	7	6	1	1 (100,0%)
PLANEJAMENT	5	5	0	0 (-)
PROJECTES URBANS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	146	140	6	6 (100,0%)

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

	Contestats			No Contestats	
	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
ALCALDIA					
ALCALDIA	0	1	0	0	0
CIUTAT INTEL·LIGENT	0	1	0	0	0
ALTRES					
ALTRES	1	0	0	0	0
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	0	1	0	0	0
ATENCIÓ PRIMÀRIA	3	0	0	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
ACCIÓ CULTURAL	0	0	1	0	0
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	2	2	0	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	1	0	0	0	0
EDUCACIÓ	0	0	1	0	0
REG. EDUCACIÓ	0	1	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	1	0	0	0	0
MAJORS	0	1	0	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	1	0	0	0	0
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	1	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	0	1	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
FUNDACIÓ LAS NAVES	0	4	1	0	0
FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER	1	0	0	0	0
O.A. CONSELL AGRARI	1	0	0	0	0
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	0	0	1	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
PARCS I JARDINS	3	1	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	1	0	0	0	0
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	0	0	1	0	0
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR	1	1	0	0	0
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ	0	1	0	0	0
PERSONAL	0	1	0	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	1	0	1	0	1
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
MILLORA CLIMÀTICA	1	0	0	0	0
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	1	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	0	1	0	0	0
MOBILITAT	1	0	0	0	0
REG. MOBILITAT	1	0	0	0	0
POLICIA LOCAL	2	1	2	0	1
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	1	0	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	0	1	0	0
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	1	0	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	27	21	11	0	2

Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.

Signat electrònicament per:

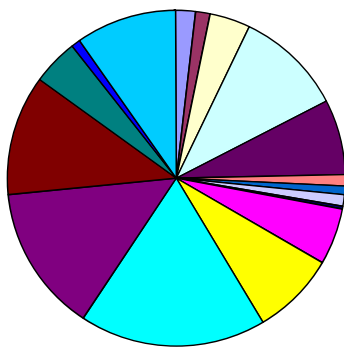
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	22	24	-8,33%
Altres	17	17	0,00%
Atenció Personal Municipal	42	46	-8,70%
Contaminació acústica	118	60	96,67%
Covid-19	0	0	#iNúm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	83	92	-9,78%
Distint àmbit competencial	13	12	8,33%
Esdeveniments	10	5	100,00%
Organismes autònoms	13	58	-77,59%
Política lingüística	3	4	-25,00%
Senyalització viària	60	89	-32,58%
Servicis de jardineria	92	97	-5,15%
Servicis de neteja en la via pública	202	132	53,03%
Servicis prestats en via pública	162	162	0,00%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	134	78	71,79%
Tramitació administrativa	48	66	-27,27%
Tributació municipal i sancions	10	8	25,00%
Via pública reparació de deficiències	112	146	-23,29%

Distribució temàtica



Agraïments
Altres
Atenció Personal Municipal
Contaminació acústica
Discrepàncies amb actuacions municipals
Distint àmbit competencial
Esdeveniments
Organismes autònoms
Política lingüística
Senyalització viària
Servicis de jardineria
Servicis de neteja en la via pública
Servicis prestats en via pública
Suggeriments per a la millora de la ciutat
Tramitació administrativa
Tributació municipal i sancions
Via pública reparació de deficiències

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	6

Altres

Altres	2
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	15

Atenció Personal Municipal

Altres	5
Atenció en biblioteques	6
Atenció personal de Serveis Socials	10
Centres educatius	1
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	5
Informació i Registre	3
Padró	11

Contaminació acústica

Activitats molesties i denúncies	16
Avions	9
Botellot	11
Casals fallers	9
Entre particulars veïnals	2
Esdeveniments públics	5
Molesties servicis de neteja	4
Obres privades	2
Per Obres municipals	2
Taules i cadires	2
Trànsit de vehicles	56

Discrepàncies amb actuacions municipals

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Biblioteques	3
Compliment d'ordenances	10
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	46
Disconformitat amb projectes urbanístics	4
Horaris atenció al públic	1
Obres no municipals	1
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	3
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	7
Servicis Socials	4
Subvencions o ajudes	4
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	11
Civil o penal	2
<u>Esdeveniments</u>	
Carreres populars	2
Concerts	1
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	4
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	2
Falles	1
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	9
EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus)	1
Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singlars i Escola municip	2
Universitat Popular	1
<u>Política lingüística</u>	
Valencià	3
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	9
Semàfors	7
Senyalització horitzontal	17

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Senyalització vertical	11
Zona blava	1
Zona taronja	1
<u>Servicis de jardineria</u>	
Parcs i jardins deficiències	68
Poda d'arbres	24
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	8
Contenidors canvi ubicació	33
Contenidors deficient estat	28
Deficient neteja en la via pública	54
Excrements animals domèstics	32
Reciclatge de residus	2
Solars i edificis en deficient estat de neteja	17
Suggeriments per a la neteja en la via pública	24
Vehicles abandonats	4
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	6
Gorretes	3
Indigents	34
Major actuació per part de Policia Local	69
Mesures contra excrements animals domèstics	3
Plagues	42
Platges incidències	5
<u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	11
Ciclistes molèsties	6
Demanda de parcs i jardins	13
Desperfectes en patrimoni històric	6
Lavabos públics	3
Pàgina web	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Seu electrònica	3
Suggestiments concerts teatres falles etc	1
Suggestiments indeterminats	9
Suggestiments per a la millora de la circulació	22
Suggestiments per a la millora de la ciutat de València	57
Suggestiments sobre denominació de carrers	1
<u>Tramitació administrativa</u>	
Tardança en actuació municipal	14
Tardança en resolució d'expedients	34
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions de trànsit	3
Multes	3
Tributs IBI	3
Tributs IVTM	1
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	29
Clot en calçada	46
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	17
Enllumenat	14
Fonts ornamentals	1
Supressió de barreres arquitectòniques	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	42	55	-23,64%
02. L'Eixample	43	41	4,88%
03. Extramurs	74	54	37,04%
04. Campanar	43	51	-15,69%
05. La Saïdia	47	45	4,44%
06. El Pla del Real	38	51	-25,49%
07. L'Olivereta	49	41	19,51%
08. Patraix	69	60	15,00%
09. Jesús	47	58	-18,97%
10. Quatre Carreres	90	92	-2,17%
11. Pobles Marítims	73	89	-17,98%
12. Camins al Grau	90	45	100,00%
13. Algirós	18	35	-48,57%
14. Benimaclet	25	25	0,00%
15. Rascanya	22	33	-33,33%
16. Benicalap	43	52	-17,31%
17. Pobles del Nord	5	9	-44,44%
18. Pobles de l'Oest	20	22	-9,09%
19. Pobles del Sud	40	43	-6,98%
En Dependències Municipals	95	96	-1,04%
No hi consta districte	168	99	69,70%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	6
1.2. La Xerea	4
1.3. El Carme	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	10
1.5. El Mercat	6
1.6. Sant Francesc	11
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	24
2.2. El Pla del Remei	7
2.3. Gran Via	12
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	6
3.3. La Petxina	30
3.4. Arrancapins	26
04. Campanar	
4.1. Campanar	30
4.2. Les Tendetes	1
4.3. El Calvari	2
4.4. Sant Pau	10
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	11
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	13
5.4. Tormos	8
5.5. Sant Antoni	3
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	8
6.2. Mestalla	24
6.3. Jaume Roig	4
6.4. Ciutat Universitària	2
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	25
7.2. Soternes	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	16
7.4. La Font Santa	1
7.5. La Llum	6
08. Patraix	
8.1. Patraix	37
8.2. Sant Isidre	7
8.3. Vara de Quart	3
8.4. Safranar	16
8.5. Favara	6
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	15
9.2. L'Hort de Senabre	1
9.3. La Creu Coberta	5
9.4. Sant Marcel·lí	15
9.5. Camí Real	11
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	22
10.2. En Corts	11
10.3. Malilla	26
10.4. Fonteta de Sant Lluís	2
10.5. Na Rovella	7
10.6. La Punta	13
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	9
11. Pobles Marítics	
11.1. El Grau	11
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	20
11.3. La Malva-rosa	22
11.4. Beteró	8
11.5. Natxaret	12
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	22

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.2. Albors	9
12.3. La Creu del Grau	47
12.4. Camí Fondo	4
12.5. Penya-roja	8
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	2
13.2. Ciutat Jardí	8
13.3. L'Amistat	3
13.4. La Bega Baixa	4
13.5. La Carrasca	1
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	19
14.2. Camí de Vera	6
15. Rascanya	
15.1. Orriols	3
15.2. Torrefiel	14
15.3. Sant Llorenç	5
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	32
16.2. Ciutat Fallera	11
17. Pobles del Nord	
17.1. Benifaraig	1
17.6. Massarrojos	4
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	16
18.2. Beniferri	4
19. Pobles del Sud	
19.1. El Forn d'Alcedo	1
19.2. El Castellar-l'Oliverar	1
19.3. Pinedo	7

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.4. El Saler	14
19.6. El Perellonet	15
19.7. La Torre	2
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	95
No hi consta districte	
No hi consta barri	168

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



3	RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i>	
EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2024-001292-00		PROP. NÚM.: 1
ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 31 de julio de 2024, de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. <i>OFICINA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES: Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 31 de julio de 2024, de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.</i>		

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 31 de juliol de 2024, de l'Oficina de Suggestiment, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, que es transcriu a continuació:

"Vist el que estableix l'article 70 del Reglament de Transparència i Participació Ciutadana aprovat per Acord Plenari de 28 de setembre de 2012 amb la modificació aprovada per l'Acord Plenari de 24 d'abril de 2015 (BOP d'1/12/2015).

De conformitat amb els anteriors fets i fonaments de Dret, s'acorda:

Es dona compte a la Comissió de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggestiments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant el període de l'1 al 31 de juliol de 2024. S'adjunta documentació."

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE JULIO DE 2024



OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES, Y RELACIONES
CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y CON EL SINDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 62

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CONTENIDOS DEL INFORME PARA LA COMISIÓN ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES:

Período del 1 al 31 de julio de 2024

ÍNDICE DEL INFORME DE LAS ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

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) Escritos del Síndic de Greuges.
- d) Escritos del Defensor del Pueblo.
- e) Otras. Tipo residual por si existieran instancias indeterminadas.

En el periodo **del 1 al 31 de julio de 2024**, se han recibido un total de **1.153 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo período del ejercicio 2023, 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 (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros).
- b) Sede electrónica: por la misma también puede tener entrar cualquiera de las peticiones mencionadas en el apartado a).
- 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.

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 63

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa con el ejercicio anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

La **Tabla 2** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo 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 el mes de julio de 2024 a los que se refiere el informe.

4. TABLA DE ENVÍOS TOTALES A LOS SERVICIOS EN SU CONJUNTO Y SUS RESPUESTAS POR MESES.

Muestra el total de los envíos a los servicios durante el mes de julio, indicando los traslados y las peticiones de informe, así como el porcentaje de contestación de los mismos.

Se han realizado 1.271 traslados y 60 solicitudes de informe. Cabe destacar el alto porcentaje de contestaciones realizadas a las peticiones de informe.

5. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS.

La tabla 5 ofrece 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.

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 Seguridad y Movilidad** con **360 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 234 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 105 traslados y la Delegación de Espacio Público 13, la Delegación de Comercio y Mercados 7 traslados y la Delegación de prevención y Extinción de Incendios 1 traslado.

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 64

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Igualmente, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **246 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 189 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 42, la Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 14 y la Delegación de Cementerios y Servicios Funerarios 1.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **157 traslados**, siendo 131 de la Delegación de Parques y Jardines, 15 de la Delegación de Playas, 10 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 de la Delegación de Agricultura.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **130 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 77 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 34, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 17 y la de Delegación de Vivienda 2 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 Seguridad y Movilidad** con **14 peticiones**, y dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 8 peticiones, la Delegación de Movilidad ha recibido 3 peticiones, y la Delegación de Comercio y Mercados 3 peticiones.

El **Área de Urbanismo y Licencias**, con **10 peticiones de informe**, y dentro de ella, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades ha recibido 7, la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 2 y la Delegación de Planificación y Gestión Urbana 1 petición.

El **Área de Bienestar Social**, con **8 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Servicios Sociales.

7. TABLA DE ENVÍO Y CONTESTACIONES POR ÁREAS, DELEGACIONES Y SERVICIOS.

Todos los Servicios han contestado a la totalidad de solicitudes de informe solicitadas, salvo los que se relacionan a continuación:

- Delegación de Comercio y Mercados (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Mejora Climática (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- O. A. M. Fundación Deportiva Municipal (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Licencias de Actividades (ha contestado 0 de 1 solicitud).
- Movilidad (ha contestado 1 de 2 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 6 de 8 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 2 de 3 solicitudes).

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 65

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



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

- Delegación de Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Sociedad de la Información, Transparencia y S. de P.
- Agricultura.
- Delegación de Agricultura.
- Parques y Jardines.
- Comercio y Mercados.
- Delegación de Movilidad.
- Disciplina Urbanística.

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).

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

- **Servicios Prestados en vía pública (244).**
- Servicios de limpieza en vía pública (189).
- Servicios de jardinería (128).
- Vía pública reparación de deficiencias (121).
- Discrepancias con actuaciones municipales (110).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (89).

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó en el mes de abril, deja de utilizarse como Tema, pudiendo consultarse las peticiones enviadas a las diferentes entidades del sector público en las Tablas relativas a los envíos a Servicios (Tablas 5,6 y 7)

9. TABLA DE PETICIONES POR TEMA Y SUBTEMA.

En esta tabla se realiza una desagregación por subtemas para tener un mejor análisis de aquellos aspectos respecto a los que la población efectúa reclamaciones o sugerencias.

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 66

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



En el ranking de los subtemas sobre los que se presentan mayor número de peticiones

- **Mayor actuación por parte de Policía Local (158)**
- Parques y jardines deficiencias (102)
- Deficiente limpieza en la vía pública (86)
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los servics. correspondientes (56)
- Bache en calzada (41)
- Alcantarillado (38)
- Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia (36)
- Plagas (34)
- Contenedores cambio de ubicación (30)
- Playas incidencias (27)
- Poda de árboles (26)
- Tardanza en resolución de expedientes (26)

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 110 peticiones.**
- Quatre Carreres con 106 peticiones.
- Poblets Marítims con 83 peticiones.
- Pobles del Sud con 64 peticiones.
- Extramurs con 62 peticiones.
- Ciutat Vella con 60 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 georreferenciar las problemáticas que preocupan a la ciudadanía.

Los Barrios que más sugerencias o reclamaciones han recibido durante el periodo se detallan a continuación:

- **Campanar (Campanar) con 83 peticiones**
- Benimàmet (Poblets de l'Oest) con 48 peticiones.
- Malilla (Quatre carreres) con 35 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 35 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblets Marítims) con 33 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 32 peticiones.

**OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES**

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18
DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 67

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCVA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ANEXO

Además de las 11 Tablas que incluye el informe “Estadísticas de Peticiones” se informa de que las peticiones presentadas en cada uno de los meses naturales desde el inicio del año 2024 son:

Enero	1.254
Febrero	1.253
Marzo	1.211
Abril	1.110
Mayo	1.327
Junio	1.143
Julio	1.153

Incorporamos a continuación, en cumplimiento del acuerdo adoptado por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de fecha 3 de mayo de 2021, la tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y *AppValència* correspondientes al período 1/7/2024 a 31/7/2024. (Información remitida por el Servicio de Tecnologías de la Información y de la Comunicación).

TABLA DE INCIDENCIAS VÍA PÚBLICA WEB Y APPVALÈNCIA

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18
DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 68

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



Fechas: 01/07/2024 - 31/07/2024

Julio

Registradas por:	
APP	1.430
WEB	2.790

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	228
Ser. Jardineria - Res.APP	114
Ser. Jardineria - Desde Web	128
Ser. Jardineria - Res.Web	71
Ser. Movilidad - Desde APP	95
Ser. Movilidad - Res.APP	60
Ser. Movilidad - Desde Web	68
Ser. Movilidad - Res.Web	45
Ser. Sanidad - Desde APP	93
Ser. Sanidad - Res.APP	91
Ser. Sanidad - Desde Web	51
Ser. Sanidad - Res.Web	49
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	54
Ser. Alumbrado - Desde Web	25
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	592
Ser. Limpieza - Res.APP	384
Ser. Limpieza - Desde Web	2.484
Ser. Limpieza - Res.Web	1.771
Por email - Desde APP	323
Por email - Desde Web	23
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	8
Otros - Res.APP	7
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	9

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.300
Recogida de enseres - Res.Web	1.649

Total	4.220
Resueltas	2.671

OFICINA DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES Y RELACIONES CON EL DEFENSOR
DEL PUEBLO Y EL SÍNDIC DE GREUGES

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18
DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 69

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/07/2024 al 31/07/2024

1. Peticiones según tipo

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Queja	177	238	-25,63%
Sugerencia	901	936	-3,74%
Síndic	62	23	169,57%
Defensor	5	5	0,00%
Otras	8	1	700,00%
Total:	1.153	1.203	-4,16%

Desglose Síndic/Defensor

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Síndic			
Inicio	14	4	250,00%
Recomendación/Sugerencia	17	7	142,86%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	31	12	158,33%
Defensor			
Inicio	1	2	-50,00%
Otros (cierres, requerimientos, ...)	4	3	33,33%

2. Peticiones según Canal de Entrada

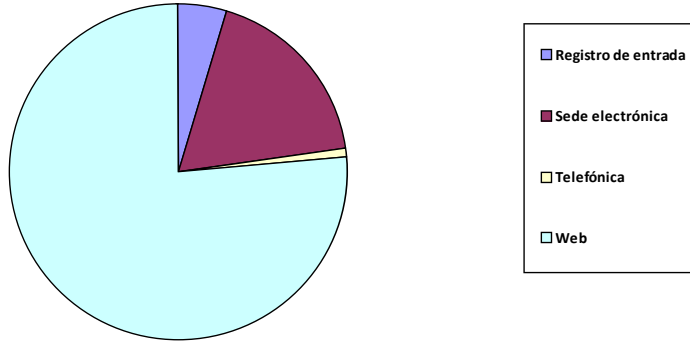
	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Registro de entrada	53	59	-10,17%
Sede electrónica	211	213	-,94%
Telefónica	9	2	350,00%
Web	880	929	-5,27%
Total:	1.153	1.203	-4,16%

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

Julio 1.153

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

	Total	Traslados	Informes	Contest.
Julio	1.331	1271	60	52 (86,7%)

Signat electrònicament per:

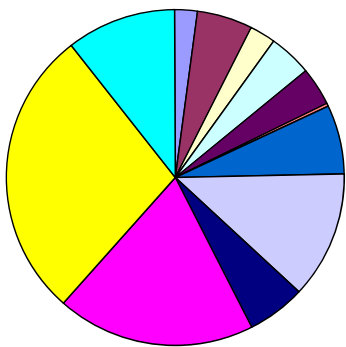
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA	29	29	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS	34	31	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES	55	53	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES	91	85	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD	374	360	14	10 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS	140	130	10	9 (90,0%)
Total de Envíos	1.331	1271	60	52 (86,7%)

Distribución por Áreas



■ ALCALDÍA
■ BIENESTAR SOCIAL
■ CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
■ FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
■ HACIENDA Y PARTICIPACIÓN
■ OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
■ ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
■ PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
■ PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS
■ RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA
■ SEGURIDAD Y MOVILIDAD
■ URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS

6. Envíos a Servicios y contestaciones por Área y Delegación

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C	11	11	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



TURISMO	1	1	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES	69	61	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU	21	18	3	3 (100,0%)
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN	9	9	0	0 (-)
FALLAS	3	3	0	0 (-)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	3	3	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES	15	13	2	2 (100,0%)
MAYORES	4	4	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO	33	33	0	0 (-)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				
HACIENDA Y PRESUPUESTOS	12	12	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL	17	16	1	1 (100,0%)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA	91	85	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA	3	1	2	2 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	133	131	2	2 (100,0%)
PLAYAS	15	15	0	0 (-)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO	8	8	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RECURSOS HUMANOS	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	45	42	3	2 (66,7%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	43	42	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	193	189	4	4 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE	15	14	1	0 (0,0%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD				
COMERCIO Y MERCADOS	10	7	3	2 (66,7%)
ESPACIO PÚBLICO	13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD	108	105	3	2 (66,7%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA	242	234	8	6 (75,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS	1	1	0	0 (-)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS				
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA	79	77	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	41	34	7	6 (85,7%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA	18	17	1	1 (100,0%)
VIVIENDA	2	2	0	0 (-)

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

	Total	Traslados	Informes	Contest.
ALCALDÍA				
ALCALDÍA				
ALCALDÍA	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA				
CIUDAD INTELIGENTE	1	1	0	0 (-)
DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL	8	8	0	0 (-)
TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC	2	2	0	0 (-)
TURISMO				
TURISMO	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	29	29	0	0 (-)
BIENESTAR SOCIAL				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



IGUALDAD				
IGUALDAD	1	1	0	0 (-)
SERVICIOS SOCIALES				
ATENCIÓN ESPECIALIZADA	32	32	0	0 (-)
ATENCIÓN PRIMARIA	28	20	8	8 (100,0%)
DEL. SERVICIOS SOCIALES	9	9	0	0 (-)
Subtotal de Área:	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS				
ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR				
ACCIÓN CULTURAL	9	9	0	0 (-)
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO	4	3	1	1 (100,0%)
NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	7	5	2	2 (100,0%)
DEPORTES				
DEPORTES	1	1	0	0 (-)
EDUCACIÓN				
DEL. EDUCACIÓN	2	2	0	0 (-)
EDUCACIÓN	7	7	0	0 (-)
FALLAS				
DEL. FALLAS	3	3	0	0 (-)
Subtotal de Área:	34	31	3	3 (100,0%)
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES				
FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA				
DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA	1	1	0	0 (-)
JUVENTUD E INFANCIA	2	2	0	0 (-)
FIESTAS Y TRADICIONES				
FIESTAS Y TRADICIONES	15	13	2	2 (100,0%)
MAYORES				
DEL. MAYORES	1	1	0	0 (-)
MAYORES	3	3	0	0 (-)
SANIDAD Y CONSUMO				
SANIDAD Y CONSUMO	33	33	0	0 (-)
Subtotal de Área:	55	53	2	2 (100,0%)
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



HACIENDA Y PRESUPUESTOS				
DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS	1	1	0	0 (-)
GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
PEDANÍAS, PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL				
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN	13	12	1	1 (100,0%)
OFICINA DE AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANÍAS	3	3	0	0 (-)
TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU				
DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA	2	2	0	0 (-)
REGISTRO Y POBLACIÓN	11	11	0	0 (-)
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO				
EMPRENDIMIENTO	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN				
OCUPACIÓN Y FORMACIÓN	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Área:	2	2	0	0 (-)
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES				
SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA				
AUMSA	3	3	0	0 (-)
EMT	15	15	0	0 (-)
FUNDACIÓN LAS NAVES	8	5	3	3 (100,0%)
O.A. CONSEJO AGRARIO	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	19	18	1	0 (0,0%)
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI	45	43	2	2 (100,0%)
Subtotal de Área:	91	85	6	5 (83,3%)
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	2	1	1	1 (100,0%)
DEL. AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES				
DEL. PARQUES Y JARDINES	2	2	0	0 (-)
PARQUES Y JARDINES	131	129	2	2 (100,0%)
PLAYAS				
PLAYAS	15	15	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS				
CONTROL ADMINISTRATIVO				
CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
PATRIMONIO				
PATRIMONIO	4	4	0	0 (-)
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANOS				
ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES	7	7	0	0 (-)
DEL. RECURSOS HUMANOS	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'Ocupació Públi	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS				
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC	44	41	3	2 (66,7%)
DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS	1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS				
CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS	1	1	0	0 (-)
CICLO INTEGRAL DEL AGUA				
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	43	42	1	1 (100,0%)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS				
DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	1	1	0	0 (-)
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	192	188	4	4 (100,0%)
MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT				
DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA	1	1	0	0 (-)
MEJORA CLIMÁTICA	14	13	1	0 (0,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Subtotal de Àrea:					252	246	6	5 (83,3%)
SEGURIDAD Y MOVILIDAD								
COMERCIO Y MERCADOS								
COMERCIO Y MERCADOS					5	3	2	2 (100,0%)
DEL. COMERCIO Y MERCADOS					5	4	1	0 (0,0%)
ESPACIO PÚBLICO								
OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL					13	13	0	0 (-)
MOVILIDAD								
DEL. MOVILIDAD					1	0	1	1 (100,0%)
MOVILIDAD					107	105	2	1 (50,0%)
POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA								
DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA					2	2	0	0 (-)
POLICÍA LOCAL					240	232	8	6 (75,0%)
PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS								
BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME					1	1	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:					374	360	14	10 (71,4%)
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS								
GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR								
DEL. GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE IN					1	1	0	0 (-)
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA					78	76	2	2 (100,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES								
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES					5	3	2	2 (100,0%)
LICENCIAS DE ACTIVIDADES					14	13	1	0 (0,0%)
LICENCIAS URBANÍSTICAS					22	18	4	4 (100,0%)
PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA								
ASESORAMIENTO URBANÍSTICO					2	2	0	0 (-)
DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA					6	6	0	0 (-)
DISCIPLINA URBANÍSTICA					4	3	1	1 (100,0%)
PLANEAMIENTO					6	6	0	0 (-)
VIVIENDA								
VIVIENDA					2	2	0	0 (-)
Subtotal de Àrea:					140	130	10	9 (90,0%)

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

Contestados No Contestados

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



	<=10 días	>10 y <=20 días	>20 días	En plazo	Fuera de plazo
BIENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓN PRIMARIA	6	1	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS					
DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU	1	0	0	0	0
PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO	1	1	0	0	0
FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES					
FIESTAS Y TRADICIONES	1	0	1	0	0
HACIENDA Y PARTICIPACIÓN					
DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD	1	0	0	0	0
SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE	2	0	0	0	0
ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES					
FUNDACIÓN LAS NAVES	0	3	0	0	0
O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE	1	1	0	0	0
PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
DEL. AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARQUES Y JARDINES	2	0	0	0	0
PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS					
PERSONAL	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ	0	0	2	0	1
RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU					
CICLO INTEGRAL DEL AGUA	0	0	1	0	0
LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS	3	1	0	0	0
MEJORA CLIMÁTICA	0	0	0	0	1
SEGURIDAD Y MOVILIDAD					
COMERCIO Y MERCADOS	2	0	0	0	0
DEL. COMERCIO Y MERCADOS	0	0	0	0	1
DEL. MOVILIDAD	1	0	0	0	0
MOVILIDAD	0	1	0	0	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

POLICIA LOCAL	3	1	2	0	2
URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS					
OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT	0	0	2	0	0
DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES	0	0	2	0	0
LICENCIAS DE ACTIVIDADES	0	0	0	0	1
LICENCIAS URBANÍSTICAS	2	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total de Envíos	29	9	14	0	8
Nota: Se incluyen para el cálculo del plazo los traslados que han sido contestados por los servicios.					

Signat electrònicament per:

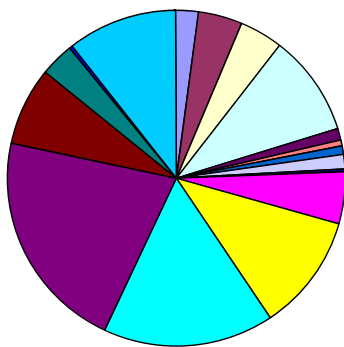
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticiones por tema

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
Agradecimientos	25	13	92,31%
Atención Personal Municipal	49	27	81,48%
Contaminación acústica	49	52	-5,77%
Covid-19	0	0	#¡Núm!
Discrepancias con actuaciones municipales	110	166	-33,73%
Distinto ámbito competencial	13	22	-40,91%
Eventos	7	8	-12,50%
Organismos autónomos	9	63	-85,71%
Otros	16	9	77,78%
Política lingüística	3	6	-50,00%
Señalización viaria	60	53	13,21%
Servicios de jardinería	128	118	8,47%
Servicios de limpieza en la vía pública	189	211	-10,43%
Servicios prestados en vía pública	244	175	39,43%
Sugerencias para la mejora de la ciudad	89	84	5,95%
Tramitación administrativa	36	50	-28,00%
Tributación municipal y sanciones	5	7	-28,57%
Vía pública reparación de deficiencias	121	139	-12,95%

Distribución temática



Agradecimientos
Atención Personal Municipal
Contaminación acústica
Discrepancias con actuaciones municipales
Distinto ámbito competencial
Eventos
Organismos autónomos
Otros
Política lingüística
Señalización viaria
Servicios de jardinería
Servicios de limpieza en la vía pública
Servicios prestados en vía pública
Sugerencias para la mejora de la ciudad
Tramitación administrativa
Tributación municipal y sanciones
Vía pública reparación de deficiencias

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

Agradecimientos	15
Felicitaciones por organización de eventos	1
Personal municipal	9

Atención Personal Municipal

Atención en bibliotecas	1
Atención personal de Servicios Sociales	11
Centros deportivos	1
Centros educativos	2
Disconformidad con la actuación de la Policía Local	6
Gestión tributaria	1
Información y Registro	12
Otras	9
Padrón	6

Contaminación acústica

Actividades molestias y denuncias	21
Aviones	2
Botellón	3
Entre particulares vecinales	1
Eventos públicos	4
Molestias servicios de limpieza	5
Obras privadas	3
Por Obras municipales	2
Tráfico rodado	8

Discrepancias con actuaciones municipales

Bibliotecas	2
Cumplimiento de Ordenanzas	9
Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi	56
Disconformidad con proyectos urbanísticos	5

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Horarios atención al público	1
Obras municipales	5
Obras no municipales	8
Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias	13
Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas)	8
Servicios Sociales	1
Subvenciones o ayudas	2
<u>Distinto ámbito competencial</u>	
Civil o penal	1
Otra administración o institución	12
<u>Eventos</u>	
Conciertos	3
Eventos no organizados por el Ayuntamiento	1
Eventos organizados por el Ayuntamiento	3
<u>Organismos autónomos</u>	
EMT-incidencias	9
<u>Otros</u>	
Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c	4
Otros	12
<u>Política lingüística</u>	
Castellano	1
Valenciano	2
<u>Señalización viaria</u>	
Bolardos y maceteros	14
Carril bici	8
Estaciones Valenbisi	1
Semáforos	4
Señalización horizontal	18
Señalización vertical	12
Zona naranja	3

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



<u>Servicios de jardinería</u>	
Parques y jardines deficiencias	102
Poda de árboles	26
<u>Servicios de limpieza en la vía pública</u>	
Contenedores cambio de ubicación	30
Contenedores deficiente estado	23
Deficiente limpieza en la vía pública	86
Excrementos animales domésticos	4
Recogida de enseres en la vía pública	4
Solares y edificios en deficiente estado de limpieza	17
Sugerencias para la limpieza en la vía pública	17
Vehículos abandonados	8
<u>Servicios prestados en vía pública</u>	
Autorización de mesas y sillas	1
Gorrillas	1
Indigentes	22
Mayor actuación por parte de Policía Local	158
Plagas	34
Playas incidencias	27
Valenbisi	1
<u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u>	
Aparcamientos - Demanda	14
Ciclistas molestias	3
Demanda de parques y jardines	18
Desperfectos en patrimonio histórico	1
Página web	1
Sugerencias indeterminadas	1
Sugerencias para la mejora de la circulación	12
Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia	36
Sugerencias sobre denominación de calles	2
WC públicos	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

<u>Tramitación administrativa</u>	
Tardanza en actuación municipal	10
Tardanza en resolución de expedientes	26
<u>Tributación municipal y sanciones</u>	
Infracciones urbanísticas	1
Multas	1
Tributos IAE	1
Tributos IBI	1
Tributos IVTM	1
<u>Vía pública reparación de deficiencias</u>	
Alcantarillado	38
Alumbrado	19
Bache en calzada	41
Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano	21
Supresión de barreras arquitectónicas	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticiones por distrito

	Total Periodo	Mismo periodo del ejercicio anterior	Variación interanual
01. Ciutat Vella	60	65	-7,69%
02. L'Eixample	43	43	0,00%
03. Extramurs	62	72	-13,89%
04. Campanar	110	39	182,05%
05. La Saïdia	40	53	-24,53%
06. El Pla del Real	24	39	-38,46%
07. L'Olivereta	35	50	-30,00%
08. Patraix	51	56	-8,93%
09. Jesús	37	43	-13,95%
10. Quatre Carreres	106	91	16,48%
11. Poblets Marítims	83	102	-18,63%
12. Camins al Grau	55	54	1,85%
13. Algirós	46	49	-6,12%
14. Benimaclet	18	22	-18,18%
15. Rascanya	33	47	-29,79%
16. Benicalap	48	38	26,32%
17. Pobles del Nord	10	11	-9,09%
18. Pobles de l'Oest	49	22	122,73%
19. Pobles del Sud	64	47	36,17%
En Dependencias Municipales	84	81	3,70%
No consta distrito	95	179	-46,93%

11. Peticiones por barrio

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	2
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	12

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	1
3.3. La Petxina	22
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	83
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	8
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	28
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Pobles Marítimes	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	28
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	9
11.5. Natxaret	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	5
13.3. L'Amistat	17
13.4. La Bega Baixa	11
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	7
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	13
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	8
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	48
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.4. El Saler	25
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	17
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	4
En Dependencias Municipales	
En Dependencias Municipales	84
No consta distrito	
No consta barrio	95

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



AJUNTAMENT
DE VALÈNCIA



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ
I DEFENSA DE LA CIUTADANIA

INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE JULIOL DE 2024



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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 91

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



CONTINGUTS DE L'INFORME PER A LA COMISSIÓ ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS:

Període de l'1 al 31 de juliol de 2024

ÍNDEX DE L'INFORME DE LES ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

1. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS TIPUS.

Les peticions que tenen entrada en l'Oficina de Reclamacions i Suggeriments poden ser dels següents tipus:

- Queixa o Reclamació: posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o incorrecte funcionament d'un Servei municipal i que tinguen per objecte la correcció d'esta.
- Suggeriments: qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un Servei de competència municipal.
- Escrits del Síndic de Greuges.
- Escrits del Defensor del Pueblo.
- Altres. Tipus residual per si existiren instàncies indeterminades.

En el període **de l'1 al 31 de juliol de 2024**, s'han rebut un total de **1.153 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2023, així com la variació interanual, en percentatge, que es produïx per les dades obtingudes.

2. GRAELLA DE PETICIONS SEGONS CANAL D'ENTRADA. GRÀFIC DE LA DISTRIBUCIÓ PER CANAL D'ENTRADA.

Existixen quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

- Registre d'entrada: pel mateix poden entrar qualsevol de les peticions de l'apartat anterior (reclamacions, suggeriments, queixes del Defensor del Pueblo, queixes del Síndic de Greuges i altres).
- Seu electrònica: per la mateixa també pot tindre entrar qualsevol de les peticions esmentades en l'apartat a).
- Telefònica: per este canal poden entrar suggeriments o reclamacions, però únicament es deixa constància dels suggeriments com a tals, ja que per a les reclamacions es dirigix a l'interessat per a la utilització dels dos canals anteriors ja que requerixen acreditació i firma.
- Web: per este canal poden entrar suggeriments.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 92

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Comparativa amb l'exercici anterior (1/7/2023 a 31/7/2023).

La **Graella 2** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici anterior, així com la variació interanual en percentatge que es produïx per les dades obtingudes.

3. GRAELLA DE PETICIONS DEL PERÍODE PER MESOS.

Reflectix les dades de les peticions rebudes durant el mes de juliol de 2024 als quals es referix l'informe.

4. GRAELLA D'ENVIAMENTS TOTALS ALS SERVICIS EN EL SEU CONJUNT I LES SEUES RESPOSTES PER MESOS.

Mostra el total dels enviaments als servicis durant el mes de juliol, indicant els trasllats i les peticions d'informe, així com el percentatge de contestació d'estos.

S'han realitzat 1.271 trasllats i 60 sol·licituds d'informe. Cal destacar l'alt percentatge de contestacions realitzades a les peticions d'informe.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La graella 5 oferix informació dels següents aspectes:

- Del total d'enviaments realitzats.
- Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servei duga a terme les actuacions oportunes però sense necessitat d'efectuar informes.
- Dels informes sol·licitats.
- Respecte d'eixos informes sol·licitats les respostes que s'han remés a l'Oficina de Reclamacions i Suggestiments tant en número com en percentatge.

6. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES I DELEGACIONS.

- **ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE TRASLLATS:** (es posa en coneixement del Servei una determinada petició d'actuacions sense que exigisca resposta a l'Oficina de Queixes):

L'Àrea de **Seguretat i Mobilitat** amb **360 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 234 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 105 trasllats i la Delegació d'Espai Públic 13, la Delegació de Comerç i Mercats 7 trasllats i la Delegació de prevenció i Extinció d'Incendis 1 trasllat.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 93

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Igualment, el **Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **246 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 189 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 42, la Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 14 i la Delegació de Cementeris i Serveis Funeraris 1.

Així mateix, cal destacar l'**Àrea de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **157 trasllats**, sent 131 de la Delegació de Parcs i Jardins, 15 de la Delegació de Platges, 10 de la Delegació de Devesa-Albufera i 1 de la Delegació d'Agricultura.

Igualment, l'**Àrea d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **130 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 77 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 34, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 17 i la de Delegació de Vivenda 2 trasllats.

-ÀREES I DELEGACIONS AMB MAJOR NOMBRE DE PETICIONS D'INFORME (en este supòsit, s'exigix la resposta del Servei gestor a l'Oficina de Queixes):

L'**Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **14 peticions**, i dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 8 peticions, la Delegació de Mobilitat ha rebut 3 peticions, i la Delegació de Comerç i Mercats 3 peticions.

L'**Àrea d'Urbanisme i Llicències**, amb **10 peticions d'informe**, i dins d'ella, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats ha rebut 7, la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 2 i la Delegació de Planificació i Gestió Urbana 1 petició.

L'**Àrea de Benestar Social**, amb **8 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Serveis Socials.

7. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES, DELEGACIONS I SERVICIS.

Tots els Servicis han contestat a la totalitat de sol·licituds d'informe sol·licitades, excepte els quals es relacionen a continuació:

- Delegació de Comerç i Mercats (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Millora Climàtica (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- O. A. M. Fundació Esportiva Municipal (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Llicències d'Activitats (ha contestat 0 d'1 sol·licitud).
- Mobilitat (ha contestat 1 de 2 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 6 de 8 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 94

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Relació dels Servicis que han contestat dins dels 10 dies del termini establert són:

- Delegació d'Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Societat de la Informació, Transparència i S. de P.
- Agricultura.
- Delegació d'Agricultura.
- Parcs i Jardins.
- Comerç i Mercats.
- Delegació de Mobilitat.
- Disciplina Urbanística.

8. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA. GRÀFIC DE DISTRIBUCIÓ TEMÀTICA.

En esta Graella es relacionen el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període, distribuïdes pels temes que apareixen tant en la web com en les instàncies (del registre presencial i de la seu electrònica).

El major nombre de peticions, del període informat, es referixen a:

- **Serveis Prestats en via pública (244).**
- Serveis de neteja en via pública (189).
- Serveis de jardineria (128).
- Via pública reparació de deficiències (121).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (110).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (89).

Quant al tema de "Organismes Autònoms", tal com es va informar el mes d'abril, deixa d'utilitzar-se com a Tema, podent consultar-se les peticions enviades a les diferents entitats del sector públic en les Taules relatives als enviaments a Servicis (Taules 5,6 i 7)

9. GRAELLA DE PETICIONS PER TEMA I SUBTEMA.

En esta Graella es realitza una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi d'aquells aspectes respecte als que la població efectua reclamacions o suggeriments.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 95

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



En el rànquing dels subtemes sobre els quals es presenten major nombre de peticions

- **Major actuació per part de Policia Local (158)**
- Parcs i jardins deficiències (102)
- Deficient neteja en la via pública (86)
- Disconformitat amb les decisions preses pels serveis corresponents (56)
- Sot en calçada (41)
- Clavegueram (38)
- Suggestiments per a la millora de la ciutat de València (36)
- Plagues (34)
- Ambforquetes canvie d'ubicació (30)
- Platges incidències (27)
- Poda d'arbres (26)
- Tardança en resolució d'expedients (26)

10. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE.

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes de la ciutat.

Els Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període, són els següents:

- **Campanar amb 110 peticions.**
- Quatre Carreres amb 106 peticions.
- Poblat Marítims amb 83 peticions.
- Pobles del Sud amb 64 peticions.
- Extramurs amb 62 peticions.
- Ciutat Vella amb 60 peticions.

11. GRAELLA DE PETICIONS PER DISTRICTE I BARRI

Contempla les reclamacions i suggeriments distribuïts pels districtes i barris de la ciutat, per a intentar georeferenciar les problemàtiques que preocupen la ciutadania.

Els Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període es detallen a continuació:

- **Campanar (Campanar) amb 83 peticions**
- Benimàmet (Poblat de l'Oest) amb 48 peticions.
- Malilla (Quatre Carreres) amb 35 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 33 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 32 peticions.

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 96

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ANNEX

A més de les 11 Taules que inclou l'informe "Estadístiques de Peticions" s'informa que les peticions presentades en cadascun dels mesos naturals des de l'inici de l'any 2024 són:

Gener	1.254
Febrer	1.253
Març	1.211
Abril	1.110
Maig	1.327
Juny	1.143
Juliol	1.153

Incorporem a continuació, en compliment de l'acord adoptat per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions de data 3 de maig de 2021, la Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i AppValència corresponents al període 1/7/2024 a 31/7/2024. (Informació remesa pel Servei de Tecnologies de la Informació i de la Comunicació).

GRAELLA D'INCIDÈNCIES VIA PÚBLICA WEB I APPVALÈNCIA

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 97

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Fechas: 01/07/2024 - 31/07/2024

Julio

Registradas por:	
APP	1.430
WEB	2.790

Dirigidas a:	
Ser. Jardineria - Desde APP	228
Ser. Jardineria - Res.APP	114
Ser. Jardineria - Desde Web	128
Ser. Jardineria - Res.Web	71
Ser. Movilidad - Desde APP	95
Ser. Movilidad - Res.APP	60
Ser. Movilidad - Desde Web	68
Ser. Movilidad - Res.Web	45
Ser. Sanidad - Desde APP	93
Ser. Sanidad - Res.APP	91
Ser. Sanidad - Desde Web	51
Ser. Sanidad - Res.Web	49
Ser. Alumbrado - Desde APP	89
Ser. Alumbrado - Res.APP	54
Ser. Alumbrado - Desde Web	25
Ser. Alumbrado - Res.Web	16
Ser. Limpieza - Desde APP	592
Ser. Limpieza - Res.APP	384
Ser. Limpieza - Desde Web	2.484
Ser. Limpieza - Res.Web	1.771
Por email - Desde APP	323
Por email - Desde Web	23
Teléfono 010 - Desde APP	2
Teléfono 010 - Res.APP	-
Teléfono 010 - Desde Web	-
Teléfono 010 - Res.Web	-
Otros - Desde APP	8
Otros - Res.APP	7
Otros - Desde Web	11
Otros - Res.Web	9

Tipos	
Recogida de enseres - Desde APP	-
Recogida de enseres - Res.APP	-
Recogida de enseres - Desde Web	2.300
Recogida de enseres - Res.Web	1.649

Total	4.220
Resueltas	2.671

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

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 98

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/07/2024 al 31/07/2024

1. Peticions segons tipus			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Queixa	177	238	-25,63%
Suggestiment	901	936	-3,74%
Síndic	62	23	169,57%
Defensor	5	5	0,00%
Altres	8	1	700,00%
Total:	1.153	1.203	-4,2%

Desglose Síndic/Defensor			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Síndic			
Inici	14	4	250,00%
Recomanació/Suggestiment	17	7	142,86%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	31	12	158,33%
Defensor			
Inici	1	2	-50,00%
Altres (tancaments, requeriments, ...)	4	3	33,33%

2. Peticions segons Canal d'Entrada			
	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Registre d'entrada	53	59	-10,17%
Seu electrònica	211	213	-,94%
Telefònica	9	2	350,00%
Web	880	929	-5,27%
Total:	1.153	1.203	-4,2%

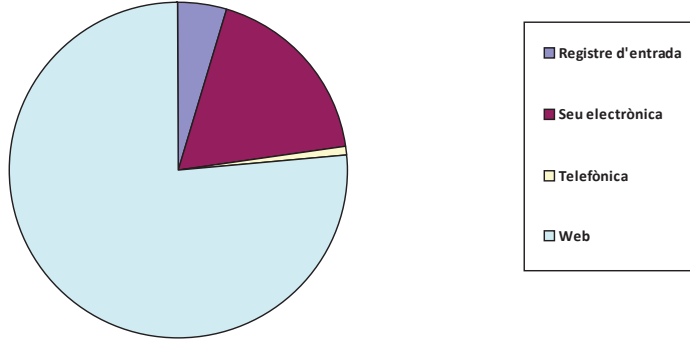
Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Distribució per canal d'entrada



3. Peticions del periode per mesos

Juliol 1.153

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
Juliol	1.331	1271	60	52 (86,7%)

Signat electrònicament per:

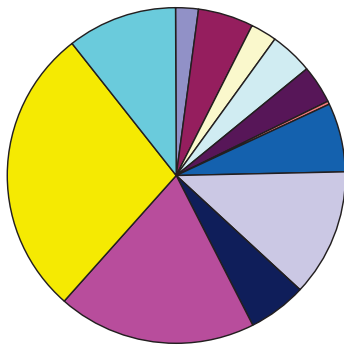
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA	29	29	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES	34	31	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS	55	53	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS	91	85	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT	374	360	14	10 (71,4%)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES	140	130	10	9 (90,0%)
Total d'Enviaments	1.331	1271	60	52 (86,7%)

Distribució per Àrees



- ALCALDIA
- BENESTAR SOCIAL
- CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
- FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
- HISENDA I PARTICIPACIÓ
- OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
- ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
- PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
- PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS
- RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA
- SEGURETAT I MOBILITAT
- URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES

6. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea i Delegació

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP	11	11	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



TURISME	1	1	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS	69	61	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT	21	18	3	3 (100,0%)
EDUCACIÓ	9	9	0	0 (-)
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FALLAS	3	3	0	0 (-)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	3	3	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS	15	13	2	2 (100,0%)
MAJORS	4	4	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM	33	33	0	0 (-)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				
HISENDA I PRESSUPOSTOS	12	12	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL	17	16	1	1 (100,0%)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA	20	18	2	2 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA	91	85	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA	3	1	2	2 (100,0%)
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARCS I JARDINS	133	131	2	2 (100,0%)
PLATGES	15	15	0	0 (-)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI	8	8	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



RECURSOS HUMANS	15	14	1	1 (100,0%)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	45	42	3	2 (66,7%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	43	42	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE	15	14	1	0 (0,0%)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	193	189	4	4 (100,0%)
SEGURETAT I MOBILITAT				
COMERÇ I MERCATS	10	7	3	2 (66,7%)
ESPAI PÚBLIC	13	13	0	0 (-)
MOBILITAT	108	105	3	2 (66,7%)
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	242	234	8	6 (75,0%)
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS	1	1	0	0 (-)
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES				
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU	79	77	2	2 (100,0%)
HABITATGE	2	2	0	0 (-)
L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	41	34	7	6 (85,7%)
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	18	17	1	1 (100,0%)

7. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea, Delegació i Servici

	Total	Trasllats	Informes	Contest.
ALCALDIA				
ALCALDIA				
ALCALDIA	17	17	0	0 (-)
INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI				
CIUTAT INTEL·LIGENT	1	1	0	0 (-)
REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I	8	8	0	0 (-)
TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA	2	2	0	0 (-)
TURISME				
TURISME	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	29	29	0	0 (-)
BENESTAR SOCIAL				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

IGUALTAT				
IGUALTAT	1	1	0	0 (-)
SERVICIS SOCIALS				
ATENCIÓ ESPECIALITZADA	32	32	0	0 (-)
ATENCIÓ PRIMÀRIA	28	20	8	8 (100,0%)
REG. SERVICIS SOCIALS	9	9	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	70	62	8	8 (100,0%)
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES				
ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS				
ACCIÓ CULTURAL	9	9	0	0 (-)
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA	1	1	0	0 (-)
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	7	5	2	2 (100,0%)
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C	4	3	1	1 (100,0%)
EDUCACIÓ				
EDUCACIÓ	7	7	0	0 (-)
REG. EDUCACIÓ	2	2	0	0 (-)
ESPORTS				
ESPORTS	1	1	0	0 (-)
FALLAS				
REG. FALLES	3	3	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	34	31	3	3 (100,0%)
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS				
FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA				
JOVENTUT I INFÀNCIA	2	2	0	0 (-)
REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA	1	1	0	0 (-)
FESTES I TRADICIONS				
FESTES I TRADICIONS	15	13	2	2 (100,0%)
MAJORS				
MAJORS	3	3	0	0 (-)
REG. MAJORS	1	1	0	0 (-)
SANITAT I CONSUM				
SANITAT I CONSUM	33	33	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	55	53	2	2 (100,0%)
HISENDA I PARTICIPACIÓ				

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



HISENDA I PRESSUPOSTOS				
GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL	3	3	0	0 (-)
GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI	2	2	0	0 (-)
REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS	1	1	0	0 (-)
PEDANIES, PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL				
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA	13	12	1	1 (100,0%)
OFICINA D'AGRICULTURA	1	1	0	0 (-)
PEDANIES	3	3	0	0 (-)
TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA				
REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE	2	2	0	0 (-)
REGISTRE I POBLACIÓ	11	11	0	0 (-)
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S	7	5	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	49	46	3	3 (100,0%)
OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA				
EMPRENEDORIA	1	1	0	0 (-)
OCUPACIÓ I FORMACIÓ				
OCUPACIÓ I FORMACIÓ	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	2	2	0	0 (-)
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS				
SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA				
AUMSA	3	3	0	0 (-)
EMT	15	15	0	0 (-)
FUNDACIÓ LAS NAVES	8	5	3	3 (100,0%)
O.A. CONSELL AGRARI	1	1	0	0 (-)
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	19	18	1	0 (0,0%)
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA	45	43	2	2 (100,0%)
Subtotal d'Àrea	91	85	6	5 (83,3%)
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS				
AGRICULTURA				
AGRICULTURA	2	1	1	1 (100,0%)
REG. AGRICULTURA	1	0	1	1 (100,0%)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

DEVESA-ALBUFERA				
DEVESA-ALBUFERA	10	10	0	0 (-)
PARCS I JARDINS				
PARCS I JARDINS	131	129	2	2 (100,0%)
REG. PARCS I JARDINS	2	2	0	0 (-)
PLATGES				
PLATGES	15	15	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	161	157	4	4 (100,0%)
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS				
CONTROL ADMINISTRATIU				
CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR	6	6	0	0 (-)
PATRIMONI				
PATRIMONI	4	4	0	0 (-)
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	4	4	0	0 (-)
RECURSOS HUMANS				
ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES	7	7	0	0 (-)
GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI	2	2	0	0 (-)
PERSONAL	3	2	1	1 (100,0%)
REG. RECURSOS HUMANS	3	3	0	0 (-)
SERVICIS CENTRALS TÈCNICS				
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ...	44	41	3	2 (66,7%)
REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS	1	1	0	0 (-)
Subtotal d'Àrea	74	70	4	3 (75,0%)
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS				
CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS	1	1	0	0 (-)
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA				
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	43	42	1	1 (100,0%)
MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI				
MILLORA CLIMÀTICA	14	13	1	0 (0,0%)
REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA	1	1	0	0 (-)
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS				
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	192	188	4	4 (100,0%)
REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	1	1	0	0 (-)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

	Subtotal d'Àrea	252	246	6	5 (83,3%)
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS					
COMERÇ I MERCATS	5	3	2	2 (100,0%)	
REG. COMERÇ I MERCATS	5	4	1	0 (0,0%)	
ESPAI PÚBLIC					
OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL	13	13	0	0 (-)	
MOBILITAT					
MOBILITAT	107	105	2	1 (50,0%)	
REG. MOBILITAT	1	0	1	1 (100,0%)	
POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA					
POLICIA LOCAL	240	232	8	6 (75,0%)	
REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA	2	2	0	0 (-)	
PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS					
BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN	1	1	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	374	360	14	10 (71,4%)	
URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES					
GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	78	76	2	2 (100,0%)	
REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES	1	1	0	0 (-)	
HABITATGE					
HABITATGE	2	2	0	0 (-)	
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS					
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	14	13	1	0 (0,0%)	
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	22	18	4	4 (100,0%)	
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS	5	3	2	2 (100,0%)	
PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA					
ASSESSORAMENT URBANÍSTIC	2	2	0	0 (-)	
DISCIPLINA URBANÍSTICA	4	3	1	1 (100,0%)	
PLANEJAMENT	6	6	0	0 (-)	
REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA	6	6	0	0 (-)	
Subtotal d'Àrea	140	130	10	9 (90,0%)	

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servei

Contestats

No Contestats

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



	<=10 dies	>10 i <=20 dies	>20 dies	En termini	Fora de termini
BENESTAR SOCIAL					
ATENCIÓ PRIMÀRIA	6	1	1	0	0
CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES					
PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC	1	1	0	0	0
REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS	1	0	0	0	0
FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS					
FESTES I TRADICIONS	1	0	1	0	0
HISENDA I PARTICIPACIÓ					
DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD	1	0	0	0	0
SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN	2	0	0	0	0
ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS					
FUNDACIÓ LAS NAVES	0	3	0	0	0
O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL	0	0	0	0	1
O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN	1	1	0	0	0
PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS					
AGRICULTURA	1	0	0	0	0
REG. AGRICULTURA	1	0	0	0	0
PARCS I JARDINS	2	0	0	0	0
PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS					
PERSONAL	0	0	1	0	0
ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI	0	0	2	0	1
RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA					
CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA	0	0	1	0	0
MILLORA CLIMÀTICA	0	0	0	0	1
NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS	3	1	0	0	0
SEGURETAT I MOBILITAT					
COMERÇ I MERCATS	2	0	0	0	0
REG. COMERÇ I MERCATS	0	0	0	0	1
MOBILITAT	0	1	0	0	1
REG. MOBILITAT	1	0	0	0	0

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

POLICIA LOCAL	3	1	2	0	2
URBANISME, HABITATGE I LLICÈNCIES					
OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA	0	0	2	0	0
LLICÈNCIES D'ACTIVITATS	0	0	0	0	1
LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES	2	0	2	0	0
REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT	0	0	2	0	0
DISCIPLINA URBANÍSTICA	1	0	0	0	0
Total d'Enviaments	29	9	14	0	8

Nota: S'hi inclouen per al càlcul del termini els trasllats que han sigut contestats pels servicis.

Signat electrònicament per:

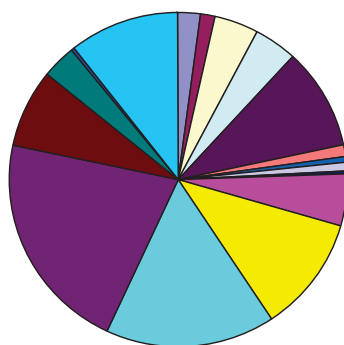
Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



8. Peticions per tema

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
Agraïments	25	13	92,31%
Altres	16	9	77,78%
Atenció Personal Municipal	49	27	81,48%
Contaminació acústica	49	52	-5,77%
Covid-19	0	0	#iNúm!
Discrepàncies amb actuacions municipals	110	166	-33,73%
Distint àmbit competencial	13	22	-40,91%
Esdeveniments	7	8	-12,50%
Organismes autònoms	9	63	-85,71%
Política lingüística	3	6	-50,00%
Senyalització viària	60	53	13,21%
Servicis de jardineria	128	118	8,47%
Servicis de neteja en la via pública	189	211	-10,43%
Servicis prestats en via pública	244	175	39,43%
Suggeriments per a la millora de la ciutat	89	84	5,95%
Tramitació administrativa	36	50	-28,00%
Tributació municipal i sancions	5	7	-28,57%
Via pública reparació de deficiències	121	139	-12,95%

Distribució temàtica



■ Agraïments
■ Altres
■ Atenció Personal Municipal
■ Contaminació acústica
■ Discrepàncies amb actuacions municipals
■ Distint àmbit competencial
■ Esdeveniments
■ Organismes autònoms
■ Política lingüística
■ Senyalització viària
■ Servicis de jardineria
■ Servicis de neteja en la via pública
■ Servicis prestats en via pública
■ Suggeriments per a la millora de la ciutat
■ Tramitació administrativa
■ Tributació municipal i sancions
■ Via pública reparació de deficiències

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

Agraïments	15
Felicitations per organització d'esdeveniments	1
Personal municipal	9

Altres

Altres	12
Deficiències en dependències municipals o de competència municipal	4

Atenció Personal Municipal

Altres	9
Atenció en biblioteques	1
Atenció personal de Servicis Socials	11
Centres educatius	2
Centres esportius	1
Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local	6
Gestió tributària	1
Informació i Registre	12
Padró	6

Contaminació acústica

Activitats molèsties i denúncies	21
Avions	2
Botellot	3
Entre particulars veïnals	1
Esdeveniments públics	4
Molèsties servicis de neteja	5
Obres privades	3
Per Obres municipals	2
Trànsit de vehicles	8

Discrepàncies amb actuacions municipals

Biblioteques	2
--------------------	---

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Compliment d'ordenances	9
Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents	56
Disconformitat amb projectes urbanístics	5
Horaris atenció al públic	1
Obres municipals	5
Obres no municipals	8
Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències	13
Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes)	8
Servicis Socials	1
Subvencions o ajudes	2
<u>Distint àmbit competencial</u>	
Altra administració o institució	12
Civil o penal	1
<u>Esdeveniments</u>	
Concerts	3
Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament	1
Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament	3
<u>Organismes autònoms</u>	
EMT-incidències	9
<u>Política lingüística</u>	
Castellà	1
Valencià	2
<u>Senyalització viària</u>	
Bol·lards i portatestos	14
Carril bici	8
Estacions Valenbisi	1
Semàfors	4
Senyalització horitzontal	18
Senyalització vertical	12
Zona taronja	3
<u>Servicis de jardineria</u>	

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Parcs i jardins deficiències	102
Poda d'arbres	26
<u>Servicis de neteja en la via pública</u>	
Arreplegada d'objectes en la via pública	4
Contenidors canvi ubicació	30
Contenidors deficient estat	23
Deficient neteja en la via pública	86
Excrements animals domèstics	4
Solars i edificis en deficient estat de neteja	17
Suggestiments per a la neteja en la via pública	17
Vehicles abandonats	8
<u>Servicis prestats en via pública</u>	
Autorització de taules i cadires	1
Gorretes	1
Indigents	22
Major actuació per part de Policia Local	158
Plagues	34
Platges incidències	27
Valenbisi	1
<u>Suggestiments per a la millora de la ciutat</u>	
Aparcaments - Demanda	14
Ciclistes molèsties	3
Demanda de parcs i jardins	18
Desperfectes en patrimoni històric	1
Lavabos públics	1
Pàgina web	1
Suggestiments indeterminats	1
Suggestiments per a la millora de la circulació	12
Suggestiments per a la millora de la ciutat de València	36
Suggestiments sobre denominació de carrers	2
<u>Tramitació administrativa</u>	

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Tardança en actuació municipal	10
Tardança en resolució d'expedients	26
<u>Tributació municipal i sancions</u>	
Infraccions urbanístiques	1
Multes	1
Tributs IAE	1
Tributs IBI	1
Tributs IVTM	1
<u>Via pública reparació de deficiències</u>	
Clavegueram	38
Clot en calçada	41
Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà	21
Enllumenat	19
Supressió de barreres arquitectòniques	2

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



10. Peticions per districte

	Total Període	Mateix període de l'exercici anterior	Variació interanual
01. Ciutat Vella	60	65	-7,69%
02. L'Eixample	43	43	0,00%
03. Extramurs	62	72	-13,89%
04. Campanar	110	39	182,05%
05. La Saïdia	40	53	-24,53%
06. El Pla del Real	24	39	-38,46%
07. L'Olivereta	35	50	-30,00%
08. Patraix	51	56	-8,93%
09. Jesús	37	43	-13,95%
10. Quatre Carreres	106	91	16,48%
11. Pobles Marítims	83	102	-18,63%
12. Camins al Grau	55	54	1,85%
13. Algirós	46	49	-6,12%
14. Benimaclet	18	22	-18,18%
15. Rascanya	33	47	-29,79%
16. Benicalap	48	38	26,32%
17. Pobles del Nord	10	11	-9,09%
18. Pobles de l'Oest	49	22	122,73%
19. Pobles del Sud	64	47	36,17%
En Dependències Municipals	84	81	3,70%
No hi consta districte	95	179	-46,93%

11. Peticions per barri

01. Ciutat Vella	
1.1. La Seu	2
1.2. La Xerea	7
1.3. El Carme	12

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

1.4. El Pilar	8
1.5. El Mercat	10
1.6. Sant Francesc	21
02. L'Eixample	
2.1. Russafa	32
2.2. El Pla del Remei	5
2.3. Gran Via	6
03. Extramurs	
3.1. El Botànic	12
3.2. La Roqueta	1
3.3. La Petxina	22
3.4. Arrancapins	27
04. Campanar	
4.1. Campanar	83
4.2. Les Tendetes	4
4.3. El Calvari	1
4.4. Sant Pau	22
05. La Saïdia	
5.1. Marxalenes	7
5.2. Morvedre	12
5.3. Trinitat	9
5.4. Tormos	3
5.5. Sant Antoni	9
06. El Pla del Real	
6.1. Exposició	12
6.2. Mestalla	6
6.3. Jaume Roig	2
6.4. Ciutat Universitària	4
07. L'Olivereta	
7.1. Nou Moles	19
7.2. Soternes	1

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.3. Tres Forques	8
7.4. La Font Santa	4
7.5. La Llum	3
08. Patraix	
8.1. Patraix	18
8.2. Sant Isidre	5
8.3. Vara de Quart	7
8.4. Safranar	12
8.5. Favara	9
09. Jesús	
9.1. La Raiosa	10
9.2. L'Hort de Senabre	12
9.3. La Creu Coberta	3
9.4. Sant Marcel·lí	5
9.5. Camí Real	7
10. Quatre Carreres	
10.1. Mont-Olivet	28
10.2. En Corts	14
10.3. Malilla	35
10.4. Fonteta de Sant Lluís	4
10.5. Na Rovella	3
10.6. La Punta	12
10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències	10
11. Pobles Marítimes	
11.1. El Grau	6
11.2. El Cabanyal-el Canyameler	28
11.3. La Malva-rosa	33
11.4. Beteró	9
11.5. Natxaret	7
12. Camins al Grau	
12.1. Aiora	23

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.2. Albors	10
12.3. La Creu del Grau	9
12.4. Camí Fondo	2
12.5. Penya-roja	11
13. Algirós	
13.1. L'Illa Perduda	8
13.2. Ciutat Jardí	5
13.3. L'Amistat	17
13.4. La Bega Baixa	11
13.5. La Carrasca	5
14. Benimaclet	
14.1. Benimaclet	15
14.2. Camí de Vera	3
15. Rascanya	
15.1. Orriols	11
15.2. Torrefiel	7
15.3. Sant Llorenç	15
16. Benicalap	
16.1. Benicalap	35
16.2. Ciutat Fallera	13
17. Pobles del Nord	
17.2. Poble Nou	1
17.3. Carpesa	1
17.6. Massarrojos	8
18. Pobles de l'Oest	
18.1. Benimàmet	48
18.2. Beniferri	1
19. Pobles del Sud	
19.2. El Castellar-l'Oliverar	3
19.3. Pinedo	9

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

19.4. El Saler	25
19.5. El Palmar	2
19.6. El Perellonet	17
19.7. La Torre	4
19.8. Faitanar	4
En Dependències Municipals	
En Dependències Municipals	84
No hi consta districte	
No hi consta barri	95

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135



Id. document: MpnV RQ5j e3zJ IO62 Inw9 H2PO CPA =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 9 hores i 25 minuts la presidència alça la sessió, de la qual s'estén la present acta que firma el Sr. president i que jo, el secretari, certifique.

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 18 DE SETEMBRE DE 2024 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024 120

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
EL SECRETARI,	HILARIO LLAVADOR CISTERNES	25/10/2024	ACCVCA-120	16898817903173673250 2988532410590347135