



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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN
PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA
SESIÓN ORDINARIA DEL DIA 20 DE MARZO DE 2025**

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 10.20.hores, del dia 20 de març de 2025 amb la presidència del Sr. Carlos Mundina Gómez es va reunir en sessió ordinària, la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, a la qual assistixen els seus components: Sra. Elisa Valía Cotanda, Sr. Jesús Carbonell Aguilar, Sr. José Luis Moreno Maicas, Sr. Jesús Carbonell Aguilar, Sr Sergi Campillo Fernández en substitució de la Sra. Gloria Tello Company, i Sr. José Vicente Gosálbez Payá; actua com a secretari, el Sr. Hilario Llavador Cisternes, secretari general i del Ple.

Excusa l'assistència la Sra Papi Robles Galindo

Abans d'iniciar la sessió els protaveus del Grup municipal Compromís i del Grup municipal Socialista fan entrega al secretari un document igual que han fet en les altres comissions i anuncien que s'absenten de la Sala fins que no s'aclarisquen els extrems que s'exposen a l'escrit que s'unirà a l'acta.

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 | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|---|
| 1 | RESULTAT / RESULTADO: APROVAT / APROBADO |
| ASSUMPTE / ASUNTO: Aprovació, si es el cas, de l'acta de la sessió anterior de data 22 de febrer de 2025. <i>Aprobación, en su caso, del acta de la sesión anterior de fecha 22 de febrero de 2025.</i> | |

Pregunta el President si algun membre de la Comissió ha de formular alguna observació a l'acta de la sessió de 19 de febrer de 2025, 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 / RESULTADO: QUEDAR ASSABENTAT / QUEDAR ENTERADO |
| EXPEDIENT / EXPEDIENTE: E-05656-2025-000005-00 | PROP. NÚM.: 1 |
| ASSUMPTE / ASUNTO: SECRETARIA. Donar compte de la modificació de la composició de la Comissió Permanent de Sugeriments i Reclamaciones (Grup Vox) <i>SECRETARÍA. Dar cuenta de la modificación de la composición de la Comisión Permanente de Sugerencias y Reclamaciones (Grupo Vox)</i> | |

La Sra. Cecilia Herrero solicita que conste que manifiesta que han estado presentes en la comisión, tanto el Sr. Badenas como ella y solicitan votar. El secretario les informa que los puntos 2, 3 y 4 no se someten a votación porque se trata de dar cuenta.

La Comisión queda enterada de la modificación de la composición de la Comisión:

"HECHOS

La Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones en la sesión extraordinaria celebrada el 21 de septiembre de 2023 acordó la constitución de la misma y la designación de sus miembros.

El Grupo Municipal Vox por medio de escrito presentado en el Registro del Pleno el día 12 de marzo de 2025, comunica la nueva designación de miembros de su grupo en las comisiones del Pleno.

FUNDAMENTOS DE DERECHO.

Son de aplicación el artículo 122. 3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril de Bases de Régimen Local, y los artículos 90 y siguientes del Reglamento Orgánico del Pleno.

FETS

La Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones en la sesión extraordinaria celebrada el 21 de septiembre de 2023 acordó la constitución de la misma y la designación de sus miembros.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



El Grupo Municipal Vox por medio de escrito presentado en el Registro del Pleno el día 12 de marzo de 2025, comunica la nueva designación de miembros de su grupo en las comisiones del Pleno.

FONAMENTS DE DRET.

Són aplicable l'article 122. 3 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril de Bases de Règim Local, i els articles 90 i següents del Reglament Orgànic del Ple.

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

De conformidad con los anteriores hechos y fundamentos de Derecho, se acuerda:

ÚNICO. Quedar enterado de la modificación en la composición de la Comisión Permanente Especial de Sugerencias y Reclamaciones, propuesta por el Grupo Municipal Vox y designar los siguientes miembros:

Vocal titular: José Gosálbez Payá.

Vocal suplente: Mónica Gil Cano

ÚNIC. Quedar assabentat de la modificació en la composició de la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions, proposta pel Grup Municipal Vox i designar els següents membres:

Vocal titular: José Gosálbez Payá.

Vocal suplent: Mónica Gil Cano"

| | | |
|--|--|---------------|
| 3 | RESULTAT / RESULTADO: QUEDAR ASSABENTAT / QUEDAR ENTERADO | |
| EXPEDIENT / EXPEDIENTE: E-00911-2025-000338-00 | | PROP. NÚM.: 1 |
| ASSUMPTE / ASUNTO: OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe mensual que comprén des de l'1 al 31 de gener de 2025 de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. OFICINA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES. Dar cuenta del informe mensual que comprende desde el 1 al 31 de enero de 2025 de la Oficina de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones y Relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. | | |

La Comissió queda assabentada de l'informe mensual que comprèn des de l'1 al 31 de gener de 2025, 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:

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



"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 31 de gener de 2025. S'adjunta documentació."

Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



INFORME DE ACTUACIONES

DEL 1 AL 31 DE ENERO DE 2025



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

5

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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

Período del 1 al 31 de enero de 2025

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 enero de 2025**, se han recibido un total de **1.054 peticiones** distribuidas entre los conceptos antes relacionados.

Comparativa con el ejercicio anterior (1/01/2024 a 31/01/2024).

La **Tabla 1** recoge la comparativa del periodo a que se refiere el informe con el mismo periodo del ejercicio 2024, 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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Comparativa con el ejercicio anterior (1/01/2024 a 31/01/2024).

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 las 1.054 peticiones recibidas durante el mes de enero de 2025 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 enero, 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. Por parte de los servicios.

Se ha realizado 1.052 traslados y se han solicitado 57 informes.

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 **308 traslados**, dentro de ella la Delegación de Policía Local ha recibido 182 traslados, la Delegación de Movilidad ha recibido 115 traslados, la Delegación de Espacio Público 7, la Delegación de Prevención y Extinción de 2 y la Delegación de Comercio y Mercados ha recibido 2 traslados.

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Igualmente, **El Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **197 traslados**, y dentro de ella, las que más traslados han recibido ha sido la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos que ha recibido 172 traslados, la Delegación de Ciclo Integral del Agua 21 y La Delegación de Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética 4.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **113 traslados**, dentro de ella la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras ha recibido 87 traslados, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 16, la delegación de Planificación y Gestión Urbana 7 y la de Delegación de Vivienda 3 traslados.

Así mismo, cabe destacar el **Área de Parques, Jardines y Espacios Naturales** con **91 traslados**, siendo 88 de la Delegación de Parques y Jardines, 2 de la Delegación de Devesa-Albufera y 1 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 Bienestar Social, con **12 peticiones de informe**, siendo 11 de la Delegación de Servicios Sociales y 1 de la Delegación de Igualdad.

Igualmente, el **Área de Urbanismo, Vivienda y Licencias** con **11 peticiones de informe**, dentro de ella la Delegación de Planificación y Gestión Urbana ha recibido 5 peticiones, la Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades 4, la Delegación de Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras 1 y la de Delegación de Vivienda 1 petición.

Así mismo, cabe destacar, el **Área de Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua** ha recibido un total de **8 peticiones de informe**, siendo todas ellas de la Delegación de Limpieza y Recogida de Residuos.

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:

- Registro y Población (ha contestado 2 de 3 solicitudes).
- Arquitectura y Servicios Centrales Técnicos (ha contestado 1 de 3 solicitudes).
- Limpieza y Recogida de Residuos (ha contestado 5 de 7 solicitudes).
- Policía Local (ha contestado 3 de 5 solicitudes).

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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

- Oficina Municipal de Atención a la Discapacidad.
- Igualdad.
- Atención Especializada.
- Educación.
- OAM Fundación Deportiva Municipal.
- Parques y Jardines.
- Movilidad.
- Licencias Urbanísticas.
- Gestión de Centro Histórico.
- Planeamiento.

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 (177).
- Servicios prestados en vía pública (159).
- Vía pública reparación de deficiencias (158).
- Discrepancias con actuaciones municipales (115).
- Sugerencias para la mejora de la ciudad (95).
- Servicios de jardinería (85).
- Señalización Viaria (63).
- Atención Personal Municipal (63).

En cuanto al tema de "Organismos Autónomos", tal y como se informó, 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)

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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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 (113).
- Parques y Jardines deficiencias (72).
- Bache en calzada (66).
- Deficiente limpieza en la vía pública (63).
- Disconformidad con las decisiones tomadas por los Servicios (49).
- Tardanza en resolución de expedientes (42).
- Alumbrado (36).
- Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano (33).

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 132 peticiones.
- Extramurs con 71 peticiones.
- Poblat Marítims con 68 peticiones.
- Ciutat Vella con 50 peticiones.
- Patraix con 50 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:

- Malilla (Quatre Carreres) con 41 peticiones.
- Benicalap (Benicalap) con 35 peticiones.
- Russafa (L'Eixample) con 32 peticiones.
- La Punta (Quatre Carreres) con 30 peticiones.
- Arrancapins (Extramurs) con 28 peticiones.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) con 26 peticiones.

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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 2025 son:

Enero 1.054

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 1/01/2025 a 31/01/2025. (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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Fechas: 01/01/2025 - 31/01/2025

Enero

| Registradas por: | |
|-------------------------|-------|
| APP | 1.300 |
| WEB | 2.006 |

| Dirigidas a: | |
|-----------------------------|-------|
| Ser. Jardineria - Desde APP | 155 |
| Ser. Jardineria - Res.APP | 78 |
| Ser. Jardineria - Desde Web | 70 |
| Ser. Jardineria - Res.Web | 41 |
| Ser. Movilidad - Desde APP | 103 |
| Ser. Movilidad - Res.APP | 85 |
| Ser. Movilidad - Desde Web | 70 |
| Ser. Movilidad - Res.Web | 52 |
| Ser. Sanidad - Desde APP | 20 |
| Ser. Sanidad - Res.APP | 18 |
| Ser. Sanidad - Desde Web | 6 |
| Ser. Sanidad - Res.Web | 6 |
| Ser. Alumbrado - Desde APP | 189 |
| Ser. Alumbrado - Res.APP | 112 |
| Ser. Alumbrado - Desde Web | 75 |
| Ser. Alumbrado - Res.Web | 54 |
| Ser. Limpieza - Desde APP | 439 |
| Ser. Limpieza - Res.APP | 267 |
| Ser. Limpieza - Desde Web | 1.756 |
| Ser. Limpieza - Res.Web | 1.231 |
| Por email - Desde APP | 352 |
| Por email - Desde Web | 27 |
| Teléfono 010 - Desde APP | 33 |
| Teléfono 010 - Res.APP | 6 |
| Teléfono 010 - Desde Web | - |
| Teléfono 010 - Res.Web | - |
| Otros - Desde APP | 9 |
| Otros - Res.APP | 1 |
| Otros - Desde Web | 2 |
| Otros - Res.Web | - |

| Tipos | |
|---------------------------------|-------|
| Recogida de enseres - Desde APP | - |
| Recogida de enseres - Res.APP | - |
| Recogida de enseres - Desde Web | 1.634 |
| Recogida de enseres - Res.Web | 1.154 |

| | |
|------------------|-------|
| Total | 3.306 |
| Resueltas | 1.951 |

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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

12

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2025 al 31/01/2025

1. Peticiones según tipo

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|---------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| Queja | 244 | 174 | 40,23% |
| Sugerencia | 755 | 1.027 | -26,48% |
| Síndic | 52 | 50 | 4,00% |
| Defensor | 1 | 2 | -50,00% |
| Otras | 2 | 5 | -60,00% |
| Total: | 1.054 | 1.258 | -16,22% |

Desglose Síndic/Defensor

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|--------------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| Síndic | | | |
| Inicio | 28 | 19 | 47,37% |
| Recomendación/Sugerencia | 9 | 20 | -55,00% |
| Otros (cierres, requerimientos, ...) | 15 | 11 | 36,36% |
| Defensor | | | |
| Inicio | 1 | 1 | 0,00% |
| Otros (cierres, requerimientos, ...) | 0 | 1 | -100,00% |

2. Peticiones según Canal de Entrada

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|---------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| Registro de entrada | 42 | 27 | 55,56% |
| Sede electrónica | 268 | 219 | 22,37% |
| Telefónica | 2 | 2 | 0,00% |
| Web | 742 | 1.010 | -26,53% |
| Total: | 1.054 | 1.258 | -16,22% |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticiones del periodo por meses

| | |
|-------------|-------|
| Enero | 1.054 |
|-------------|-------|

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

| | Total | Traslados | Informes | Contest. |
|-------------|-------|-----------|----------|------------|
| Enero | 1.110 | 1052 | 57 | 50 (87,7%) |

Signat electrònicament per:

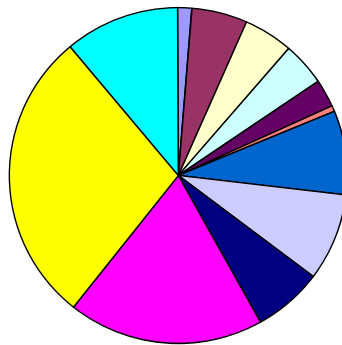
| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

| | Total | Traslados | Informes | Contest. |
|---|--------------|-------------|-----------|-------------------|
| ALCALDÍA | 16 | 15 | 1 | 1 (100,0%) |
| BIENESTAR SOCIAL | 59 | 47 | 12 | 12 (100,0%) |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | 48 | 45 | 3 | 3 (100,0%) |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | 30 | 24 | 6 | 5 (83,3%) |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | 90 | 89 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | 94 | 91 | 3 | 3 (100,0%) |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA | 73 | 70 | 3 | 1 (33,3%) |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA | 206 | 197 | 8 | 6 (75,0%) |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | 314 | 308 | 6 | 4 (66,7%) |
| URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | 124 | 113 | 11 | 11 (100,0%) |
| Total de Envíos | 1.110 | 1052 | 57 | 50 (87,7%) |

Distribución por Áreas



- ALCALDÍA
- BIENESTAR SOCIAL
- CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
- FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
- HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS
- OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
- ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
- PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
- PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPACIÓN
- 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 | 10 | 9 | 1 | 1 (100,0%) |
| COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|----|----|----|-------------|
| INNOVACIÓ, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| BIENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALDAD | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| SERVICIOS SOCIALES | 57 | 46 | 11 | 11 (100,0%) |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CU | 35 | 35 | 0 | 0 (-) |
| DEPORTES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| EDUCACIÓN | 15 | 12 | 3 | 3 (100,0%) |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | | | | |
| FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FIESTAS Y TRADICIONES | 20 | 19 | 1 | 1 (100,0%) |
| MAYORES | 9 | 7 | 2 | 2 (100,0%) |
| SANIDAD Y CONSUMO | 18 | 18 | 0 | 0 (-) |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | | | | |
| HACIENDA Y PRESUPUESTOS | 7 | 6 | 1 | 1 (100,0%) |
| PEDANÍAS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L | 22 | 17 | 5 | 4 (80,0%) |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | | | | |
| EMPRENDIMIENTO | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | | | | |
| SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA | 90 | 89 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PARQUES Y JARDINES | 91 | 88 | 3 | 3 (100,0%) |
| PLAYAS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIVO | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS HUMANOS | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|---|------------|
| SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS | 54 | 51 | 3 | 1 (33,3%) |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA | | | | |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 21 | 21 | 0 | 0 (-) |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 181 | 172 | 8 | 6 (75,0%) |
| MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ESPACIO PÚBLICO | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| MOVILIDAD | 116 | 115 | 1 | 1 (100,0%) |
| POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA | 187 | 182 | 5 | 3 (60,0%) |
| PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | | | | |
| GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA | 88 | 87 | 1 | 1 (100,0%) |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | 20 | 16 | 4 | 4 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | 12 | 7 | 5 | 5 (100,0%) |
| VIVIENDA | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |

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

| | Total | Traslados | Informes | Contest. |
|---|-------|-----------|----------|------------|
| ALCALDÍA | | | | |
| ALCALDÍA | | | | |
| ALCALDÍA | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS | | | | |
| COMUNICACIÓN | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA | | | | |
| CIUDAD INTELIGENTE | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 16 | 15 | 1 | 1 (100,0%) |
| BIENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALDAD | | | | |
| IGUALDAD | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| SERVICIOS SOCIALES | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|----|----|----|-------------|
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA | 26 | 24 | 2 | 2 (100,0%) |
| ATENCIÓN PRIMARIA | 26 | 17 | 9 | 9 (100,0%) |
| DEL. SERVICIOS SOCIALES | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 59 | 47 | 12 | 12 (100,0%) |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL | 24 | 24 | 0 | 0 (-) |
| DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS CULTURALES | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| DEPORTES | | | | |
| DEL. DEPORTES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| EDUCACIÓN | | | | |
| DEL. EDUCACIÓN | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| EDUCACIÓN | 12 | 9 | 3 | 3 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | | | | |
| FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA | | | | |
| JUVENTUD E INFANCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FIESTAS Y TRADICIONES | | | | |
| DEL. FIESTAS Y TRADICIONES | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| FIESTAS Y TRADICIONES | 16 | 15 | 1 | 1 (100,0%) |
| MAYORES | | | | |
| MAYORES | 9 | 7 | 2 | 2 (100,0%) |
| SANIDAD Y CONSUMO | | | | |
| SANIDAD Y CONSUMO | 18 | 18 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 48 | 45 | 3 | 3 (100,0%) |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | | | | |
| HACIENDA Y PRESUPUESTOS | | | | |
| GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| TESORERÍA | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|----|----|---|------------|
| PEDANÍAS | | | | |
| PEDANÍAS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU | | | | |
| DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| REGISTRO Y POBLACIÓN | 17 | 14 | 3 | 2 (66,7%) |
| SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA | 4 | 2 | 2 | 2 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 30 | 24 | 6 | 5 (83,3%) |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | | | | |
| EMPRENDIMIENTO | | | | |
| EMPRENDIMIENTO | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | | | | |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | | | | |
| SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA | | | | |
| EMT | 31 | 31 | 0 | 0 (-) |
| EMTRE | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| O.A. CONSEJO AGRARIO | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL | 23 | 22 | 1 | 1 (100,0%) |
| O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI | 27 | 27 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 90 | 89 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PARQUES Y JARDINES | | | | |
| PARQUES Y JARDINES | 91 | 88 | 3 | 3 (100,0%) |
| PLAYAS | | | | |
| PLAYAS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 94 | 91 | 3 | 3 (100,0%) |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIVO | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | | | | |
|--|-----|-----|---|------------|
| PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL | | | | |
| DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO | | | | |
| DEL. PATRIMONIO | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS HUMANOS | | | | |
| DEL. RECURSOS HUMANOS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| PERSONAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS | | | | |
| ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC | 54 | 51 | 3 | 1 (33,3%) |
| Subtotal de Área: | 73 | 70 | 3 | 1 (33,3%) |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA | | | | |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | | | | |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 20 | 20 | 0 | 0 (-) |
| DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | | | | |
| DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 179 | 171 | 7 | 5 (71,4%) |
| MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT | | | | |
| DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| MEJORA CLIMÁTICA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 206 | 197 | 8 | 6 (75,0%) |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ESPACIO PÚBLICO | | | | |
| OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| MOVILIDAD | | | | |
| DEL. MOVILIDAD | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| MOVILIDAD | 115 | 114 | 1 | 1 (100,0%) |
| POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA | | | | |
| POLICÍA LOCAL | 187 | 182 | 5 | 3 (60,0%) |
| PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|-------------|
| BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| DEL. PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 314 | 308 | 6 | 4 (66,7%) |
| URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | | | | |
| GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTR | | | | |
| OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA | 88 | 87 | 1 | 1 (100,0%) |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | | | | |
| DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| LICENCIAS DE ACTIVIDADES | 4 | 2 | 2 | 2 (100,0%) |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS | 11 | 10 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | | | | |
| DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 3 | 1 | 2 | 2 (100,0%) |
| GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANEAMIENTO | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| VIVIENDA | | | | |
| VIVIENDA | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 124 | 113 | 11 | 11 (100,0%) |

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

| | Contestados | | | No Contestados | |
|--|-------------|-----------------|----------|----------------|----------------|
| | <=10 días | >10 y <=20 días | >20 días | En plazo | Fuera de plazo |
| ALCALDÍA | | | | | |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD .. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BIENESTAR SOCIAL | | | | | |
| IGUALDAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENCIÓN PRIMARIA | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | | | | | |
| EDUCACIÓN | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | | | | | |
| FIESTAS Y TRADICIONES | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| MAYORES | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | | |
|---|----|----|----|---|---|
| TESORERÍA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REGISTRO Y POBLACIÓN | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | | | | | |
| O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | | | | | |
| PARQUES Y JARDINES | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y | | | | | |
| ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU | | | | | |
| DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | | | | | |
| MOVILIDAD | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| POLICÍA LOCAL | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | | | | | |
| OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| LICENCIAS DE ACTIVIDADES | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PLANEAMIENTO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| VIVIENDA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total de Envíos | 28 | 12 | 10 | 0 | 7 |

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 | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |

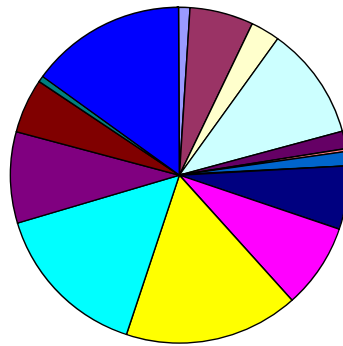


Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8. Peticiones por tema

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|---|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| Agradecimientos | 12 | 26 | -53,85% |
| Atención Personal Municipal | 63 | 30 | 110,00% |
| Contaminación acústica | 29 | 42 | -30,95% |
| Covid-19 | 0 | 0 | #¡Núm! |
| Discrepancias con actuaciones municipales | 115 | 74 | 55,41% |
| Distinto ámbito competencial | 17 | 15 | 13,33% |
| Eventos | 4 | 17 | -76,47% |
| Organismos autónomos | 0 | 25 | -100,00% |
| Otros | 14 | 53 | -73,58% |
| Política lingüística | 2 | 7 | -71,43% |
| Señalización viaria | 63 | 102 | -38,24% |
| Servicios de jardinería | 85 | 88 | -3,41% |
| Servicios de limpieza en la vía pública | 177 | 188 | -5,85% |
| Servicios prestados en vía pública | 159 | 152 | 4,61% |
| Sugerencias para la mejora de la ciudad | 95 | 169 | -43,79% |
| Tramitación administrativa | 54 | 48 | 12,50% |
| Tributación municipal y sanciones | 7 | 11 | -36,36% |
| Vía pública reparación de deficiencias | 158 | 211 | -25,12% |

Distribución temática



- Agradecimientos
- Atención Personal Municipal
- Contaminación acústica
- Discrepancias con actuaciones municipales
- Distinto ámbito competencial
- Eventos
- 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 | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

| | |
|--------------------------|---|
| Agradecimientos | 9 |
| Personal municipal | 3 |

Atención Personal Municipal

| | |
|---|----|
| Atención en bibliotecas | 3 |
| Atención personal de Servicios Sociales | 11 |
| Centros educativos | 3 |
| Disconformidad con la actuación de la Policía Local | 10 |
| Información y Registro | 15 |
| Otras | 12 |
| Padrón | 9 |

Contaminación acústica

| | |
|---|----|
| Actividades molestias y denuncias | 11 |
| Aire Acondicionado particulares | 1 |
| Aviones | 2 |
| Botellón | 1 |
| Casales falleros | 2 |
| Eventos públicos | 1 |
| Mesas y sillas | 1 |
| Molestias servicios de limpieza | 2 |
| Obras privadas | 1 |
| Por Obras municipales | 1 |
| Tráfico rodado | 6 |

Discrepancias con actuaciones municipales

| | |
|---|----|
| Bibliotecas | 23 |
| Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi | 49 |
| Disconformidad con proyectos urbanísticos | 3 |
| Horarios atención al público | 1 |
| Obras municipales | 1 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|---|----|
| Obras no municipales | 5 |
| Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias | 20 |
| Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) | 5 |
| Servicios Sociales | 4 |
| Subvenciones o ayudas | 4 |
| <u>Distinto ámbito competencial</u> | |
| Otra administración o institución | 17 |
| <u>Eventos</u> | |
| Eventos organizados por el Ayuntamiento | 2 |
| Fallas | 2 |
| <u>Otros</u> | |
| Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c | 12 |
| Otros | 2 |
| <u>Política lingüística</u> | |
| Castellano | 2 |
| <u>Señalización viaria</u> | |
| Bolardos y maceteros | 22 |
| Carril bici | 3 |
| Semáforos | 6 |
| Señalización horizontal | 14 |
| Señalización vertical | 17 |
| Zona naranja | 1 |
| <u>Servicios de jardinería</u> | |
| Parques y jardines deficiencias | 72 |
| Poda de árboles | 13 |
| <u>Servicios de limpieza en la vía pública</u> | |
| Contenedores cambio de ubicación | 21 |
| Contenedores deficiente estado | 19 |
| Deficiente limpieza en la vía pública | 63 |
| Excrementos animales domésticos | 5 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|-----|
| Reciclaje de residuos | 4 |
| Recogida de enseres en la vía pública | 9 |
| Solares y edificios en deficiente estado de limpieza | 22 |
| Sugerencias para la limpieza en la vía pública | 12 |
| Vehículos abandonados | 22 |
| <u>Servicios prestados en vía pública</u> | |
| Autorización de mesas y sillas | 5 |
| Gorrillas | 1 |
| Indigentes | 23 |
| Mayor actuación por parte de Policía Local | 113 |
| Medidas contra excrementos animales domésticos | 2 |
| Plagas | 15 |
| <u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u> | |
| Aparcamientos - Demanda | 10 |
| Ciclistas molestias | 2 |
| Demanda de parques y jardines | 10 |
| Desperfectos en patrimonio histórico | 3 |
| Página web | 2 |
| Sede electrónica | 2 |
| Sugerencias para la mejora de la circulación | 32 |
| Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia | 30 |
| WC públicos | 4 |
| <u>Tramitación administrativa</u> | |
| Tardanza en actuación municipal | 12 |
| Tardanza en resolución de expedientes | 42 |
| <u>Tributación municipal y sanciones</u> | |
| Infracciones de tráfico | 1 |
| Infracciones urbanísticas | 1 |
| Multas | 2 |
| Tributos IBI | 1 |
| Tributos IVTM | 2 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID jy2v Yb4=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Vía pública reparación de deficiencias

| | |
|--|----|
| Alcantarillado | 20 |
| Alumbrado | 36 |
| Bache en calzada | 66 |
| Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano | 33 |
| Supresión de barreras arquitectónicas | 3 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



10. Peticiones por distrito

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|-----------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| 01. Ciutat Vella | 50 | 64 | -21,88% |
| 02. L'Eixample | 46 | 51 | -9,80% |
| 03. Extramurs | 71 | 75 | -5,33% |
| 04. Campanar | 43 | 55 | -21,82% |
| 05. La Saïdia | 33 | 57 | -42,11% |
| 06. El Pla del Real | 33 | 40 | -17,50% |
| 07. L'Olivereta | 48 | 53 | -9,43% |
| 08. Patraix | 50 | 59 | -15,25% |
| 09. Jesús | 39 | 61 | -36,07% |
| 10. Quatre Carreres | 132 | 92 | 43,48% |
| 11. Poblats Marítims | 68 | 109 | -37,61% |
| 12. Camins al Grau | 47 | 55 | -14,55% |
| 13. Algirós | 32 | 38 | -15,79% |
| 14. Benimaclet | 19 | 23 | -17,39% |
| 15. Rascanya | 39 | 29 | 34,48% |
| 16. Benicalap | 38 | 38 | 0,00% |
| 17. Pobles del Nord | 1 | 8 | -87,50% |
| 18. Pobles de l'Oest | 12 | 40 | -70,00% |
| 19. Pobles del Sud | 23 | 17 | 35,29% |
| 20. Fora de València | 1 | 1 | 0,00% |
| En Dependencias Municipales | 119 | 91 | 30,77% |
| No consta distrito | 110 | 202 | -45,54% |

11. Peticiones por barrio

| | |
|---------------------|---|
| 01. Ciutat Vella | |
| 1.1. La Seu | 6 |
| 1.2. La Xerea | 5 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|---------------------------------|----|
| 1.3. El Carme | 4 |
| 1.4. El Pilar | 10 |
| 1.5. El Mercat | 8 |
| 1.6. Sant Francesc | 17 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 32 |
| 2.2. El Pla del Remei | 7 |
| 2.3. Gran Via | 7 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 7 |
| 3.2. La Roqueta | 16 |
| 3.3. La Petxina | 20 |
| 3.4. Arrancapins | 28 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 18 |
| 4.2. Les Tendetes | 6 |
| 4.4. Sant Pau | 19 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 5 |
| 5.2. Morvedre | 4 |
| 5.3. Trinitat | 10 |
| 5.4. Tormos | 7 |
| 5.5. Sant Antoni | 7 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 8 |
| 6.2. Mestalla | 17 |
| 6.3. Jaume Roig | 5 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 3 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 16 |
| 7.2. Soternes | 4 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|--|----|
| 7.3. Tres Forques | 13 |
| 7.4. La Font Santa | 2 |
| 7.5. La Llum | 13 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 19 |
| 8.2. Sant Isidre | 8 |
| 8.3. Vara de Quart | 9 |
| 8.4. Safranar | 13 |
| 8.5. Favara | 1 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 12 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 8 |
| 9.3. La Creu Coberta | 5 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 12 |
| 9.5. Camí Real | 2 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 21 |
| 10.2. En Corts | 11 |
| 10.3. Malilla | 41 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 7 |
| 10.5. Na Rovella | 13 |
| 10.6. La Punta | 30 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 9 |
| 11. Poblat Marítims | |
| 11.1. El Grau | 12 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyameler | 16 |
| 11.3. La Malva-rosa | 26 |
| 11.4. Beteró | 8 |
| 11.5. Natzaret | 6 |
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 11 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID jy2v Yb4=
CÓPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|-------------------------------------|----|
| 12.2. Albors | 10 |
| 12.3. La Creu del Grau | 11 |
| 12.4. Camí Fondo | 6 |
| 12.5. Penya-roja | 9 |
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 4 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 15 |
| 13.3. L'Amistat | 7 |
| 13.4. La Bega Baixa | 3 |
| 13.5. La Carrasca | 3 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 15 |
| 14.2. Camí de Vera | 4 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 16 |
| 15.2. Torrefiel | 17 |
| 15.3. Sant Llorenç | 6 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 35 |
| 16.2. Ciutat Fallera | 3 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.1. Benifaraig | 1 |
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 8 |
| 18.2. Beniferri | 4 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.2. El Castellar-l'Oliverar | 12 |
| 19.4. El Saler | 1 |
| 19.7. La Torre | 7 |
| 19.8. Faitanar | 3 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID jy2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|-----------------------------------|-----|
| 20. Fora de València | |
| 20.99. Fora de València | 1 |
| En Dependencias Municipales | |
| En Dependencias Municipales | 119 |
| No consta distrito | |
| No consta barrio | 110 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



INFORME D'ACTUACIONS

DE L'1 AL 31 DE GENER DE 2025



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

33

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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

Període de l'1 al 31 de gener de 2025

ÍNDIX 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:

- 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 31 de gener de 2025**, s'han rebut un total de **1.054 peticions** distribuïdes entre els conceptes abans relacionats.

Comparativa amb l'exercici anterior (1/01/2024 a 31/01/2024).

La **Graella 1** arreplega la comparativa del període a què es referix l'informe amb el mateix període de l'exercici 2024, 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.

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Comparativa amb l'exercici anterior (1/01/2024 a 31/01/2024).

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 1.054 peticions rebudes durant el mes de gener de 2025 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 gener, 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. Per part dels servicis.

S'ha realitzat 1.052 trasllats i s'han sol·licitat 57 informes.

5. GRAELLA D'ENVIAMENT I CONTESTACIONS PER ÀREES.

La tabla 5 oferix informació dels següents aspectes:

- Del total d'enviaments realitzats.
- Dels trasllats o comunicacions que es realitzen perquè el Servici 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 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):

El **Àrea de Seguretat i Mobilitat** amb **308 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Policia Local ha rebut 182 trasllats, la Delegació de Mobilitat ha rebut 115 trasllats, la Delegació d'Espai Públic 7, la Delegació de Prevenció i Extinció de 2 i la Delegació de Comerç i Mercats ha rebut 2 trasllats.

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Igualment, **L'Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **197 trasllats**, i dins d'ella, les que més trasllats han rebut ha sigut la Delegació de Neteja i Recollida de Residus que ha rebut 172 trasllats, la Delegació de Cicle Integral de l'Aigua 21 i La Delegació de Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica 4.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **113 trasllats**, dins d'ella la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures ha rebut 87 trasllats, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 16, la delegació de Planificació i Gestió Urbana 7 i la de Delegació de Vivenda 3 trasllats.

Així mateix, cal destacar l'Àrea **de Parcs, Jardins i Espais Naturals** amb **91 trasllats**, sent 88 de la Delegació de Parcs i Jardins, 2 de la Delegació de Devesa-Albufera i 1 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 Benestar Social, amb **12 peticions d'informe**, sent 11 de la Delegació de Serveis Socials i 1 de la Delegació d'Igualtat.

Igualment, l'Àrea **d'Urbanisme, Vivenda i Llicències** amb **11 peticions d'informe**, dins d'ella la Delegació de Planificació i Gestió Urbana ha rebut 5 peticions, la Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats 4, la Delegació de Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures 1 i la de Delegació de Vivenda 1 petició.

Així mateix, cal destacar, el **Àrea de Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua** ha rebut un total de **8 peticions d'informe**, sent totes elles de la Delegació de Neteja i Recollida de Residus.

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:

- Registre i Població (ha contestat 2 de 3 sol·licituds).
- Arquitectura i Serveis Centrals Tècnics (ha contestat 1 de 3 sol·licituds).
- Neteja i Recollida de Residus (ha contestat 5 de 7 sol·licituds).
- Policia Local (ha contestat 3 de 5 sol·licituds).

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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

- Oficina Municipal d'Atenció a la Discapacitat.
- Igualtat.
- Atenció Especialitzada.
- Educació.
- OAM Fundació Esportiva Municipal.
- Parcs i Jardins.
- Mobilitat.
- Llicències Urbanístiques.
- Gestió de Centre Històric.
- Planejament.

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 (177).
- Serveis prestats en via pública (159).
- Via pública reparació de deficiències (158).
- Discrepàncies amb actuacions municipals (115).
- Suggeriments per a la millora de la ciutat (95).
- Serveis de jardineria (85).
- Senyalització Viària (63).
- Atenció Personal Municipal (63).

Quant al tema de "Organismes Autònoms", com es va informar, 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)

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



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

- Major actuació per part de la Policia Local (113).
- Parcs i Jardins deficiències (72).
- Sot en calçada (66).
- Deficient neteja en la via pública (63).
- Disconformitat amb les decisions preses pels Servicis (49).
- Tardança en resolució d'expedients (42).
- Enllumenat (36).
- Deteriore demanda i substitució de mobiliari urbà (33).

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 132 peticions.
- Extramurs amb 71 peticions.
- Poblat Marítims amb 68 peticions.
- Ciutat Vella amb 50 peticions.
- Patraix amb 50 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:

- Malilla (Quatre Carreres) amb 41 peticions.
- Benicalap (Benicalap) amb 35 peticions.
- Russafa (L'Eixample) amb 32 peticions.
- La Punta (Quatre Carreres) amb 30 peticions.
- Arrancapins (Extramurs) amb 28 peticions.
- La Malva-rosa (Poblat Marítims) amb 26 peticions.

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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



ANNEX

A més de les 11 Taules que inclou l'informe "Estadístiques de Peticions" s'informa que les peticions presentades en cada un dels mesos naturals des de l'inici de l'any 2025 són:

Gener 1.054

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 1/01/2025 a 31/01/2025. (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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Fechas: 01/01/2025 - 31/01/2025

Enero

| Registradas por: | |
|-------------------------|-------|
| APP | 1.300 |
| WEB | 2.006 |

| Dirigidas a: | |
|-----------------------------|-------|
| Ser. Jardinería - Desde APP | 155 |
| Ser. Jardinería - Res.APP | 78 |
| Ser. Jardinería - Desde Web | 70 |
| Ser. Jardinería - Res.Web | 41 |
| Ser. Movilidad - Desde APP | 103 |
| Ser. Movilidad - Res.APP | 85 |
| Ser. Movilidad - Desde Web | 70 |
| Ser. Movilidad - Res.Web | 52 |
| Ser. Sanidad - Desde APP | 20 |
| Ser. Sanidad - Res.APP | 18 |
| Ser. Sanidad - Desde Web | 6 |
| Ser. Sanidad - Res.Web | 6 |
| Ser. Alumbrado - Desde APP | 189 |
| Ser. Alumbrado - Res.APP | 112 |
| Ser. Alumbrado - Desde Web | 75 |
| Ser. Alumbrado - Res.Web | 54 |
| Ser. Limpieza - Desde APP | 439 |
| Ser. Limpieza - Res.APP | 267 |
| Ser. Limpieza - Desde Web | 1.756 |
| Ser. Limpieza - Res.Web | 1.231 |
| Por email - Desde APP | 352 |
| Por email - Desde Web | 27 |
| Teléfono 010 - Desde APP | 33 |
| Teléfono 010 - Res.APP | 6 |
| Teléfono 010 - Desde Web | - |
| Teléfono 010 - Res.Web | - |
| Otros - Desde APP | 9 |
| Otros - Res.APP | 1 |
| Otros - Desde Web | 2 |
| Otros - Res.Web | - |

| Tipos | |
|---------------------------------|-------|
| Recogida de enseres - Desde APP | - |
| Recogida de enseres - Res.APP | - |
| Recogida de enseres - Desde Web | 1.634 |
| Recogida de enseres - Res.Web | 1.154 |

| | |
|------------------|-------|
| Total | 3.306 |
| Resueltas | 1.951 |

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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

40

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/01/2025 al 31/01/2025

1. Peticions segons tipus

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Queixa | 244 | 174 | 40,23% |
| Suggestiu | 755 | 1.027 | -26,48% |
| Síndic | 52 | 50 | 4,00% |
| Defensor | 1 | 2 | -50,00% |
| Altres | 2 | 5 | -60,00% |
| Total: | 1.054 | 1.258 | -16,2% |

Desglose Síndic/Defensor

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Síndic | | | |
| Inici | 28 | 19 | 47,37% |
| Recomanació/Suggestiu | 9 | 20 | -55,00% |
| Altres (tancaments, requeriments, ...) | 15 | 11 | 36,36% |
| Defensor | | | |
| Inici | 1 | 1 | 0,00% |
| Altres (tancaments, requeriments, ...) | 0 | 1 | -100,00% |

2. Peticions segons Canal d'Entrada

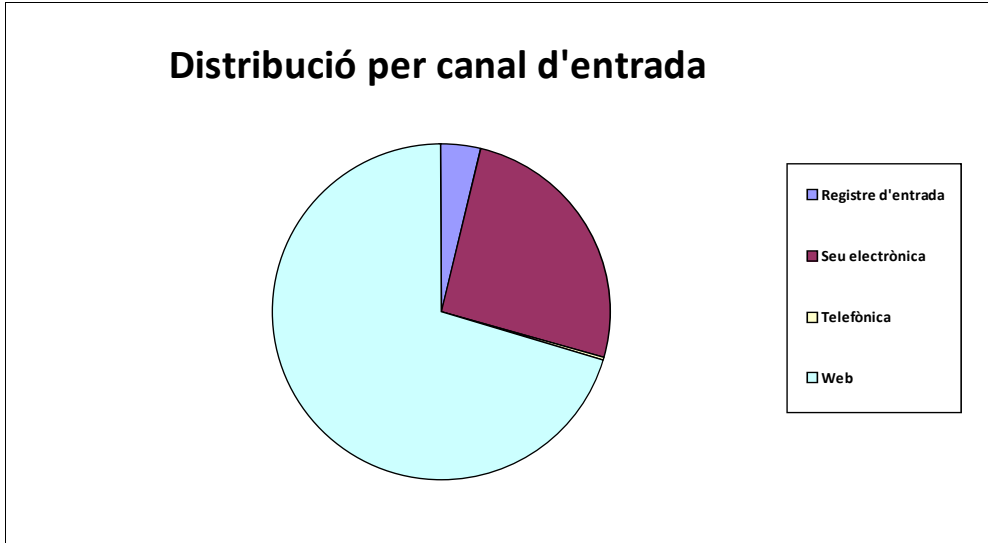
| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Registre d'entrada | 42 | 27 | 55,56% |
| Seu electrònica | 268 | 219 | 22,37% |
| Telefònica | 2 | 2 | 0,00% |
| Web | 742 | 1.010 | -26,53% |
| Total: | 1.054 | 1.258 | -16,2% |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)



3. Peticions del període per mesos

| | |
|-------------|-------|
| Gener | 1.054 |
|-------------|-------|

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

| | Total | Trasllats | Informes | Contest. |
|-------------|-------|-----------|----------|------------|
| Gener | 1.110 | 1052 | 57 | 50 (87,7%) |

Signat electrònicament per:

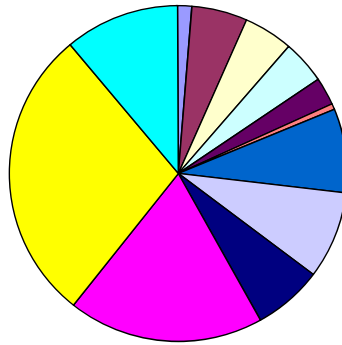
| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|--|--------------|-------------|-----------|-------------------|
| ALCALDIA | 16 | 15 | 1 | 1 (100,0%) |
| BENESTAR SOCIAL | 59 | 47 | 12 | 12 (100,0%) |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | 48 | 45 | 3 | 3 (100,0%) |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | 30 | 24 | 6 | 5 (83,3%) |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | 90 | 89 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | 94 | 91 | 3 | 3 (100,0%) |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ | 73 | 70 | 3 | 1 (33,3%) |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | 206 | 197 | 8 | 6 (75,0%) |
| SEGURETAT I MOBILITAT | 314 | 308 | 6 | 4 (66,7%) |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | 124 | 113 | 11 | 11 (100,0%) |
| Total d'Enviaments | 1.110 | 1052 | 57 | 50 (87,7%) |

Distribució per Àrees



| |
|---|
| ALCALDIA |
| BENESTAR SOCIAL |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ |
| 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 | Traslats | Informes | Contest. |
|--|-------|----------|----------|------------|
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | 10 | 9 | 1 | 1 (100,0%) |
| COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|----|----|----|-------------|
| INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| BENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALTAT | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| SERVICIS SOCIALS | 57 | 46 | 11 | 11 (100,0%) |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT | 35 | 35 | 0 | 0 (-) |
| EDUCACIÓ | 15 | 12 | 3 | 3 (100,0%) |
| ESPORTS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | | | | |
| FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FESTES I TRADICIONS | 20 | 19 | 1 | 1 (100,0%) |
| MAJORS | 9 | 7 | 2 | 2 (100,0%) |
| SANITAT I CONSUM | 18 | 18 | 0 | 0 (-) |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | | | | |
| HISENDA I PRESSUPOSTOS | 7 | 6 | 1 | 1 (100,0%) |
| PEDANIES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA | 22 | 17 | 5 | 4 (80,0%) |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | | | | |
| EMPRENEDORIA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | 90 | 89 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PARCS I JARDINS | 91 | 88 | 3 | 3 (100,0%) |
| PLATGES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIU | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS HUMANS | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-----|-----|---|------------|
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 54 | 51 | 3 | 1 (33,3%) |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 21 | 21 | 0 | 0 (-) |
| MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 181 | 172 | 8 | 6 (75,0%) |
| SEGURETAT I MOBILITAT | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ESPAI PÚBLIC | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| MOBILITAT | 116 | 115 | 1 | 1 (100,0%) |
| POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA | 187 | 182 | 5 | 3 (60,0%) |
| PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | | | | |
| GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU | 88 | 87 | 1 | 1 (100,0%) |
| HABITATGE | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS | 20 | 16 | 4 | 4 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 12 | 7 | 5 | 5 (100,0%) |

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

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|--|-------|----------|----------|------------|
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS | | | | |
| COMUNICACIÓ | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI | | | | |
| CIUTAT INTEL·LIGENT | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 16 | 15 | 1 | 1 (100,0%) |
| BENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALTAT | | | | |
| IGUALTAT | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| SERVICIS SOCIALS | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|----|----|----|-------------|
| ATENCIÓ ESPECIALITZADA | 26 | 24 | 2 | 2 (100,0%) |
| ATENCIÓ PRIMÀRIA | 26 | 17 | 9 | 9 (100,0%) |
| REG. SERVICIS SOCIALS | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 59 | 47 | 12 | 12 (100,0%) |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 24 | 24 | 0 | 0 (-) |
| NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS CULTURALS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| EDUCACIÓ | | | | |
| EDUCACIÓ | 12 | 9 | 3 | 3 (100,0%) |
| REG. EDUCACIÓ | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| ESPORTS | | | | |
| REG. ESPORTS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 51 | 48 | 3 | 3 (100,0%) |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | | | | |
| FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA | | | | |
| JOVENTUT I INFÀNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FESTES I TRADICIONS | | | | |
| FESTES I TRADICIONS | 16 | 15 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. FESTES I TRADICIONS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| MAJORS | | | | |
| MAJORS | 9 | 7 | 2 | 2 (100,0%) |
| SANITAT I CONSUM | | | | |
| SANITAT I CONSUM | 18 | 18 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 48 | 45 | 3 | 3 (100,0%) |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | | | | |
| HISENDA I PRESSUPOSTOS | | | | |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| TRESORERIA | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|----|----|---|------------|
| PEDANIES | | | | |
| PEDANIES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA | | | | |
| REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| REGISTRE I POBLACIÓ | 17 | 14 | 3 | 2 (66,7%) |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S | 4 | 2 | 2 | 2 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 30 | 24 | 6 | 5 (83,3%) |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | | | | |
| EMPRENEDORIA | | | | |
| EMPRENEDORIA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | | | | |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | | | | |
| EMT | 31 | 31 | 0 | 0 (-) |
| EMTRE | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| O.A. CONSELL AGRARI | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 23 | 22 | 1 | 1 (100,0%) |
| O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA | 27 | 27 | 0 | 0 (-) |
| O.A. UNIVERSITAT POPULAR | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 90 | 89 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| PARCS I JARDINS | | | | |
| PARCS I JARDINS | 91 | 88 | 3 | 3 (100,0%) |
| PLATGES | | | | |
| PLATGES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 94 | 91 | 3 | 3 (100,0%) |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIU | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|---|------------|
| PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL | | | | |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI | | | | |
| PATRIMONI | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| REG. PATRIMONI | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| RECURSOS HUMANS | | | | |
| PERSONAL | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| REG. RECURSOS HUMANS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | | | | |
| ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ... | 54 | 51 | 3 | 1 (33,3%) |
| Subtotal d'Àrea | 73 | 70 | 3 | 1 (33,3%) |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 20 | 20 | 0 | 0 (-) |
| REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI | | | | |
| MILLORA CLIMÀTICA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | | | | |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 179 | 171 | 7 | 5 (71,4%) |
| REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 206 | 197 | 8 | 6 (75,0%) |
| SEGURETAT I MOBILITAT | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ESPAI PÚBLIC | | | | |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| MOBILITAT | | | | |
| MOBILITAT | 115 | 114 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. MOBILITAT | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA | | | | |
| POLICIA LOCAL | 187 | 182 | 5 | 3 (60,0%) |
| PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|-------------|
| BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| REG. PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 314 | 308 | 6 | 4 (66,7%) |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | | | | |
| GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR | | | | |
| OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA | 88 | 87 | 1 | 1 (100,0%) |
| HABITATGE | | | | |
| HABITATGE | 4 | 3 | 1 | 1 (100,0%) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS | | | | |
| LLICÈNCIES D'ACTIVITATS | 4 | 2 | 2 | 2 (100,0%) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES | 11 | 10 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | | | | |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 3 | 1 | 2 | 2 (100,0%) |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| PLANEJAMENT | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 124 | 113 | 11 | 11 (100,0%) |

Terminis de contestacions d'enviaments per Àrea i Servi

| | <u>Contestats</u> | | | <u>No Contestats</u> | |
|--|-------------------|--------------------|----------|----------------------|--------------------|
| | <=10 dies | >10 i <=20 dies | >20 dies | En termini | Fora de termini |
| ALCALDIA | | | | | |
| OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BENESTAR SOCIAL | | | | | |
| IGUALTAT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENCIÓ ESPECIALITZADA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ATENCIÓ PRIMÀRIA | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | | | | | |
| EDUCACIÓ | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | | | | | |
| FESTES I TRADICIONS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| MAJORS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | | |
|---|----|----|----|---|---|
| TRESORERIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REGISTRE I POBLACIÓ | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | | |
| O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | | | | | |
| PARCS I JARDINS | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI | | | | | |
| ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | | | | | |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 3 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| SEGURETAT I MOBILITAT | | | | | |
| MOBILITAT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| POLICIA LOCAL | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | | | | | |
| OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| HABITATGE | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| LLICÈNCIES D'ACTIVITATS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PLANEJAMENT | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Total d'Enviaments | 28 | 12 | 10 | 0 | 7 |

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

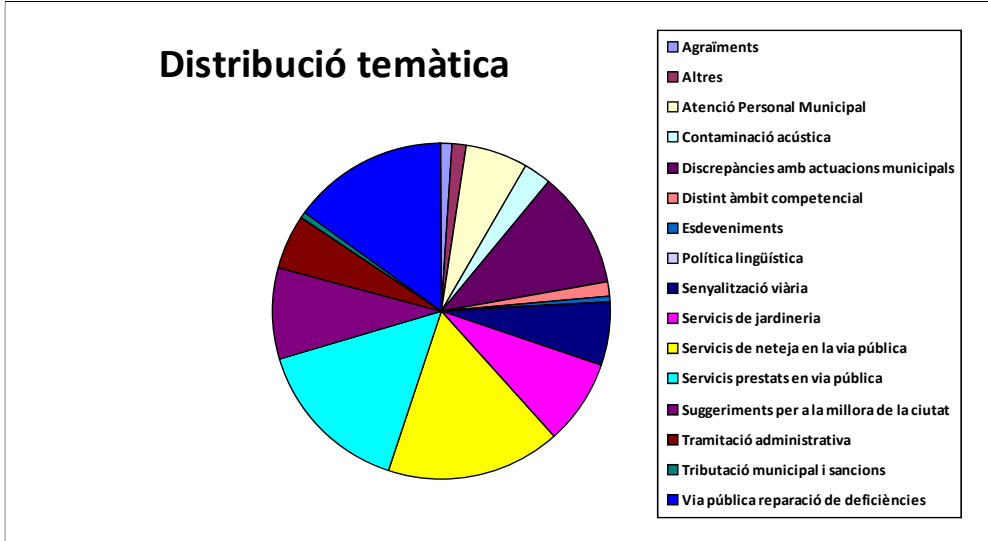
Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| 8. Peticions per tema | | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|-----|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Agraïments | 12 | 26 | -53,85% | |
| Altres | 14 | 53 | -73,58% | |
| Atenció Personal Municipal | 63 | 30 | 110,00% | |
| Contaminació acústica | 29 | 42 | -30,95% | |
| Covid-19 | 0 | 0 | #jNúm! | |
| Discrepàncies amb actuacions municipals | 115 | 74 | 55,41% | |
| Distint àmbit competencial | 17 | 15 | 13,33% | |
| Esdeveniments | 4 | 17 | -76,47% | |
| Organismes autònoms | 0 | 25 | -100,00% | |
| Política lingüística | 2 | 7 | -71,43% | |
| Senyalització viària | 63 | 102 | -38,24% | |
| Servicis de jardineria | 85 | 88 | -3,41% | |
| Servicis de neteja en la via pública | 177 | 188 | -5,85% | |
| Servicis prestats en via pública | 159 | 152 | 4,61% | |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat | 95 | 169 | -43,79% | |
| Tramitació administrativa | 54 | 48 | 12,50% | |
| Tributació municipal i sancions | 7 | 11 | -36,36% | |
| Via pública reparació de deficiències | 158 | 211 | -25,12% | |



Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



9. Peticions per tema i subtema

Agraïments

| | |
|--------------------------|---|
| Agraïments | 9 |
| Personal municipal | 3 |

Altres

| | |
|--|----|
| Altres | 2 |
| Deficiències en dependències municipals o de competència municipal | 12 |

Atenció Personal Municipal

| | |
|---|----|
| Altres | 12 |
| Atenció en biblioteques | 3 |
| Atenció personal de Servicis Socials | 11 |
| Centres educatius | 3 |
| Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local | 10 |
| Informació i Registre | 15 |
| Padró | 9 |

Contaminació acústica

| | |
|--|----|
| Activitats molèsties i denúncies | 11 |
| Aire condicionat particulars | 1 |
| Avions | 2 |
| Botellot | 1 |
| Casals fallers | 2 |
| Esdeveniments públics | 1 |
| Molèsties servicis de neteja | 2 |
| Obres privades | 1 |
| Per Obres municipals | 1 |
| Taules i cadires | 1 |
| Trànsit de vehicles | 6 |

Discrepàncies amb actuacions municipals

| | |
|---|----|
| Biblioteques | 23 |
| Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents | 49 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|----|
| Disconformitat amb projectes urbanístics | 3 |
| Horaris atenció al públic | 1 |
| Obres municipals | 1 |
| Obres no municipals | 5 |
| Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències | 20 |
| Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) | 5 |
| Servicis Socials | 4 |
| Subvencions o ajudes | 4 |
| <u>Distint àmbit competencial</u> | |
| Altra administració o institució | 17 |
| <u>Esdeveniments</u> | |
| Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament | 2 |
| Falles | 2 |
| <u>Política lingüística</u> | |
| Castellà | 2 |
| <u>Senyalització viària</u> | |
| Bol-lards i portatestos | 22 |
| Carril bici | 3 |
| Semàfors | 6 |
| Senyalització horitzontal | 14 |
| Senyalització vertical | 17 |
| Zona taronja | 1 |
| <u>Servicis de jardineria</u> | |
| Parcs i jardins deficiències | 72 |
| Poda d'arbres | 13 |
| <u>Servicis de neteja en la via pública</u> | |
| Arreplegada d'objectes en la via pública | 9 |
| Contenidors canvi ubicació | 21 |
| Contenidors deficient estat | 19 |
| Deficient neteja en la via pública | 63 |
| Excrements animals domèstics | 5 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|-----|
| Reciclatge de residus | 4 |
| Solars i edificis en deficient estat de neteja | 22 |
| Suggeriments per a la neteja en la via pública | 12 |
| Vehicles abandonats | 22 |
| <u>Servicis prestats en via pública</u> | |
| Autorització de taules i cadires | 5 |
| Gorretes | 1 |
| Indigents | 23 |
| Major actuació per part de Policia Local | 113 |
| Mesures contra excrements animals domèstics | 2 |
| Plagues | 15 |
| <u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u> | |
| Aparcaments - Demanda | 10 |
| Ciclistes molèsties | 2 |
| Demanda de parcs i jardins | 10 |
| Desperfectes en patrimoni històric | 3 |
| Lavabos públics | 4 |
| Pàgina web | 2 |
| Seu electrònica | 2 |
| Suggeriments per a la millora de la circulació | 32 |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat de València | 30 |
| <u>Tramitació administrativa</u> | |
| Tardança en actuació municipal | 12 |
| Tardança en resolució d'expedients | 42 |
| <u>Tributació municipal i sancions</u> | |
| Infraccions de trànsit | 1 |
| Infraccions urbanístiques | 1 |
| Multes | 2 |
| Tributs IBI | 1 |
| Tributs IVTM | 2 |
| <u>Via pública reparació de deficiències</u> | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|---|----|
| Clavegueram | 20 |
| Clot en calçada | 66 |
| Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà | 33 |
| Enllumenat | 36 |
| Supressió de barreres arquitectòniques | 3 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



10. Peticions per districte

| | Total Periode | Mateix periode de l'exercici anterior | Variació interanual |
|----------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| 01. Ciutat Vella | 50 | 64 | -21,88% |
| 02. L'Eixample | 46 | 51 | -9,80% |
| 03. Extramurs | 71 | 75 | -5,33% |
| 04. Campanar | 43 | 55 | -21,82% |
| 05. La Saïdia | 33 | 57 | -42,11% |
| 06. El Pla del Real | 33 | 40 | -17,50% |
| 07. L'Olivereta | 48 | 53 | -9,43% |
| 08. Patraix | 50 | 59 | -15,25% |
| 09. Jesús | 39 | 61 | -36,07% |
| 10. Quatre Carreres | 132 | 92 | 43,48% |
| 11. Pobles Marítims | 68 | 109 | -37,61% |
| 12. Camins al Grau | 47 | 55 | -14,55% |
| 13. Algirós | 32 | 38 | -15,79% |
| 14. Benimaclet | 19 | 23 | -17,39% |
| 15. Rascanya | 39 | 29 | 34,48% |
| 16. Benicalap | 38 | 38 | 0,00% |
| 17. Pobles del Nord | 1 | 8 | -87,50% |
| 18. Pobles de l'Oest | 12 | 40 | -70,00% |
| 19. Pobles del Sud | 23 | 17 | 35,29% |
| 20. Fora de València | 1 | 1 | 0,00% |
| En Dependències Municipals | 119 | 91 | 30,77% |
| No hi consta districte | 110 | 202 | -45,54% |

11. Peticions per barri

| | |
|---------------------|---|
| 01. Ciutat Vella | |
| 1.1. La Seu | 6 |
| 1.2. La Xerea | 5 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|---------------------------------|----|
| 1.3. El Carme | 4 |
| 1.4. El Pilar | 10 |
| 1.5. El Mercat | 8 |
| 1.6. Sant Francesc | 17 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 32 |
| 2.2. El Pla del Remei | 7 |
| 2.3. Gran Via | 7 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 7 |
| 3.2. La Roqueta | 16 |
| 3.3. La Petxina | 20 |
| 3.4. Arrancapins | 28 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 18 |
| 4.2. Les Tendetes | 6 |
| 4.4. Sant Pau | 19 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 5 |
| 5.2. Morvedre | 4 |
| 5.3. Trinitat | 10 |
| 5.4. Tormos | 7 |
| 5.5. Sant Antoni | 7 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 8 |
| 6.2. Mestalla | 17 |
| 6.3. Jaume Roig | 5 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 3 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 16 |
| 7.2. Soternes | 4 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|--|----|
| 7.3. Tres Forques | 13 |
| 7.4. La Font Santa | 2 |
| 7.5. La Llum | 13 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 19 |
| 8.2. Sant Isidre | 8 |
| 8.3. Vara de Quart | 9 |
| 8.4. Safranar | 13 |
| 8.5. Favara | 1 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 12 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 8 |
| 9.3. La Creu Coberta | 5 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 12 |
| 9.5. Camí Real | 2 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 21 |
| 10.2. En Corts | 11 |
| 10.3. Malilla | 41 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 7 |
| 10.5. Na Rovella | 13 |
| 10.6. La Punta | 30 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 9 |
| 11. Poblat Marítims | |
| 11.1. El Grau | 12 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyameler | 16 |
| 11.3. La Malva-rosa | 26 |
| 11.4. Beteró | 8 |
| 11.5. Natzaret | 6 |
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 11 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|-------------------------------------|----|
| 12.2. Albors | 10 |
| 12.3. La Creu del Grau | 11 |
| 12.4. Camí Fondo | 6 |
| 12.5. Penya-roja | 9 |
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 4 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 15 |
| 13.3. L'Amistat | 7 |
| 13.4. La Bega Baixa | 3 |
| 13.5. La Carrasca | 3 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 15 |
| 14.2. Camí de Vera | 4 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 16 |
| 15.2. Torrefiel | 17 |
| 15.3. Sant Llorenç | 6 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 35 |
| 16.2. Ciutat Fallera | 3 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.1. Benifaraig | 1 |
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 8 |
| 18.2. Beniferri | 4 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.2. El Castellar-l'Oliverar | 12 |
| 19.4. El Saler | 1 |
| 19.7. La Torre | 7 |
| 19.8. Faitanar | 3 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|----------------------------------|-----|
| 20. Fora de València | |
| 20.99. Fora de València | 1 |
| En Dependències Municipals | |
| En Dependències Municipals | 119 |
| No hi consta districte | |
| No hi consta barri | 110 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | |
|--|--|---------------|
| 4 | RESULTAT / <i>RESULTADO</i> : QUEDAR ASSABENTAT / <i>QUEDAR ENTERADO</i> | |
| EXPEDIENT / <i>EXPEDIENTE</i> : E-00911-2025-000342-00 | | PROP. NÚM.: 1 |
| ASSUMPTE / <i>ASUNTO</i> : OFICINA SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS. Donar compte de l'informe anual 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 anual 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 anual de l'any 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 (B.O.P d'1/12/2015). Així com en l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple aprovat per acord plenari de 26 d'abril de 2018, amb la modificació aprovada per acord plenari de 13 de juliol de 2022 (B.O.P. de 4 d'agost de 2022).

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

Donar compte al Ple de les actuacions realitzades per part de l'Oficina de Suggeriments, Queixes i Reclamacions i Relacions amb el Defensor del Poble i el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, durant l'any 2024. S'adjunta documentació.

A més, el "Llistat de Peticions tema i subtema per districte i barri", on es conté una relació completa d'aquestes i la "Relació de suggeriments i recomanacions del Defensor del Poble i del Síndic de Greuges" rebudes durant l'any 2024, obra en l'expedient 911/2025/342 i s'acompanya com a document adjunt. De la documentació es donarà publicitat en la web municipal."

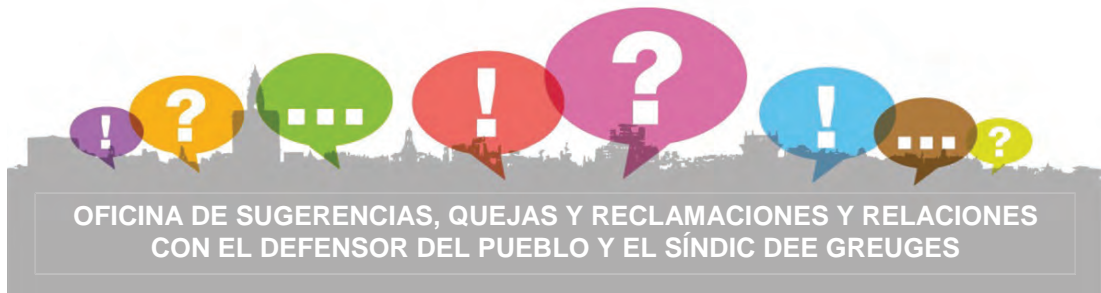
Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



INFORME ANUAL 2024

De la Comisión Permanente
Especial de Sugerencias y
Reclamaciones



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

62

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICIO DE SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA Y
SIMPLIFICACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

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

INFORME ANUAL 2024

ÍNDICE:

| | |
|----------|--|
| 1 | INTRODUCCIÓN. |
| 2 | INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES. |
| 3 | ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES. |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



1. INTRODUCCIÓ.

De acuerdo con las competencias asignadas a la Oficina de sugerencias, quejas y reclamaciones y relaciones con el Defensor del Pueblo y el Síndic de Greuges (en adelante Oficina) y de conformidad con las previsiones del artículo 103 del Reglamento Orgánico del Pleno, se elabora el siguiente informe anual del que deberá darse cuenta a la Comisión Especial de Sugerencias y Reclamaciones, y posteriormente elevarse al Pleno del Ayuntamiento para su conocimiento.

En el informe se analizan los datos relativos al año 2024. Este año ha aumentado el número de peticiones dirigidas a la Oficina, pasando el total de las mismas de 14.089 a la cifra de 14.290, lo que implica un pequeño incremento del 1,43%. Dicho aumento viene motivado en gran parte por el aumento de las quejas presentadas ante Síndic de Greuges (23,89%) lo que provoca más interacciones con el Síndic (inicios, recomendaciones, cierres...).

En lo que se refiere al canal de entrada, aumentan un 9,69%, las presentadas por Sede Electrónica.

Con el objetivo de ofrecer la máxima información sobre las reclamaciones y sugerencias recibidas y tramitadas en la Oficina, y continuando con las mejoras introducidas en informes anteriores, se ha elaborado documentación adicional al presente informe. Se han realizado gráficos que ofrecen la información de una manera más visual, y se extraen de las reclamaciones y sugerencias, por tipo de solicitud, canal de entrada, temática, barrios y distritos. Adicionalmente, se incluye un documento "pdf" con una relación de todas las peticiones recibidas con la información sobre el tema, subtema, barrio y distrito. Además, y como viene realizándose en los informes mensuales, con el objetivo de que la información pueda ser reutilizada, se elabora la información en formato CSV, con toda la información relativa al periodo que permite trabajar con documentación

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



reutilizable. Toda esta información se publica en el portal de datos abiertos (www.valencia.es/dadesobertes) junto con el informe del periodo (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) para que los ciudadanos puedan acceder a ella.

Se incorpora al informe anual las incidencias de vía pública WEB y APPValència, ya que el 3 de mayo de 2021 se acordó por la Comisión Permanente Especial de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones: "*Que se incluya en los informes mensuales de la Comisión permanente de Sugerencias y Reclamaciones los datos recogidos por la AppValència, incrementando de esta manera los canales de abastecimiento de datos del citado informe y haciendo que los resultados del mismo sean más cercanos a la realidad de la ciudad*".

Se incorporan al presente expediente un "Listado de Peticiones" en donde se contienen todas las recibidas en el periodo de manera desglosada y una "Relación de Sugerencias y Recomendaciones" recibidas del Defensor del Pueblo y del Síndic de Greuges a lo largo del año 2024 (Anexo I).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

3.- ANÁLISIS DE LOS CONTENIDOS INCLUIDOS EN LAS TABLAS DEL INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONES.

1. Tabla de peticiones según tipo.

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

a) **Queja o reclamación:** puesta en conocimiento de la Administración municipal de las deficiencias o funcionamiento incorrecto de un servicio municipal y que tengan por objeto la corrección. Se presentan por Registro de Entrada (presencialmente o a través de la sede electrónica) y cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya, por ejemplo, si presenta una instancia en la que se queja del mal estado de la acera y de la falta de limpieza de la calle, se contabilizan como dos peticiones.

b) **Sugerencias:** cualquier propuesta destinada a mejorar la prestación de un servicio de competencia municipal. Se presentan por Registro de entrada y, fundamentalmente, a través del formulario de sugerencias de la web municipal, que no requiere de certificado digital para su presentación. Al igual que las quejas, cada una de ellas puede contener tantas peticiones como temas incluya.

c) Escritos recibidos del **Defensor del Pueblo** (resoluciones de inicio de queja, recomendaciones, otros)

d) Escritos recibidos del **Síndic de Greuges** (resoluciones de inicio de queja, recomendaciones, otros)

e) **Otras.** Tipo residual por si hay instancias indeterminadas. Normalmente son agradecimientos.

Comparativa con el ejercicio anterior

El informe anual anterior se efectuó respecto al periodo 01/01/2023 al 31/12/2023.

| TIPO | AÑO 2023 | AÑO 2024 | Variación Interanual 2023- 2024 |
|--------------|---------------|---------------|---------------------------------|
| QUEJA | 2.457 | 2.416 | -1,67% |
| SUGERENCIA | 11.070 | 11.142 | 0,67% |
| SÍNDIC | 463 | 615 | 32,83% |
| DEFENSOR | 65 | 61 | -6,15% |
| OTRAS | 34 | 56 | 64,71% |
| TOTAL | 14.089 | 14.290 | 1,43% |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Respecto al año anterior, se experimenta un pequeño incremento del 1,43%. Principalmente obedece al aumento en el número de quejas al Síndic de Greuges (+23,89%), lo que provoca más interacciones con el Síndic (inicios, recomendaciones, cierres...).

En cuanto a los escritos presentados por el Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo, se realiza el siguiente desglose según tipo:

| SÍNDIC | AÑO 2023 | AÑO 2024 |
|------------------------------------|----------|----------|
| INICIO | 180 | 223 |
| RECOMENDACIÓN | 96 | 149 |
| OTROS (cierres, requerimientos...) | 187 | 243 |
| DEFENSOR | | |
| INICIO | 23 | 21 |
| RECOMENDACIÓN | 0 | 3 |
| OTROS (cierres, requerimientos...) | 42 | 37 |

2. Tabla de peticiones según canal de entrada.

Hay cuatro posibles canales de entrada de los escritos:

a) Registro de entrada: por este puede entrar cualquier de las peticiones del apartado anterior (reclamaciones, sugerencias, quejas del Defensor del Pueblo, quejas del Síndic de Greuges y otros)

b) Sede electrónica (con certificado digital): por esta también puede entrar cualquier de las peticiones señaladas en el apartado a).

c) Telefónica: por este canal pueden entrar sugerencias o reclamaciones, pero únicamente se deja constancia de las sugerencias como tales, puesto que para las reclamaciones se dirige el interesado a la utilización de los dos canales anteriores, puesto que requieren acreditación y firma.

d) Web (sin certificado digital): por este canal pueden entrar sugerencias.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



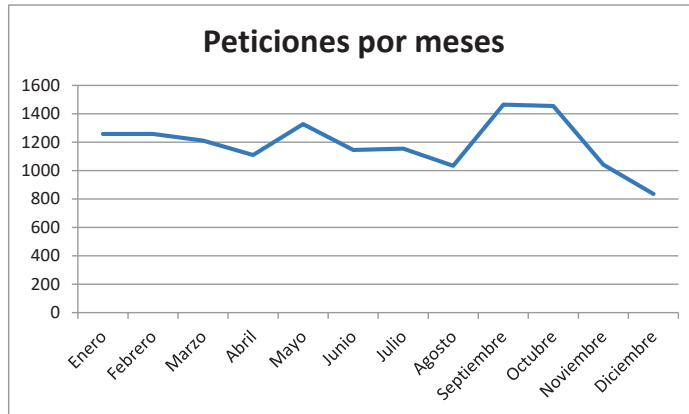
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa con el ejercicio anterior

| TIPO | AÑO 2023 | AÑO 2024 |
|------------------|---------------|---------------|
| REGISTRO ENTRADA | 497 | 478 |
| SEDE ELECTRÓNICA | 2.591 | 2.842 |
| TELEFÓNICA | 48 | 30 |
| WEB | 10.953 | 10.940 |
| TOTAL | 14.089 | 14.290 |

Es destacable el incremento, respecto al año anterior, de las peticiones recibidas por Sede Electrónica (+9,69%), consecuencia de la mayor utilización por parte de la ciudadanía de los certificados electrónicos de firma digital. Las entradas a través del formulario de sugerencias de la web continúan siendo las más numerosas constituyendo el 76,5% de las peticiones en 2024.

3. Tabla de peticiones del periodo por meses.



Los meses de septiembre y octubre han sido los meses con mayor número de peticiones, se han recibido 1.464 y 1.455 respectivamente, y los de menor volumen de peticiones son agosto y diciembre con 1.033 y 835 respectivamente.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

La media mensual de peticiones recibidas es de 1.191.

4. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por meses.

En esta tabla se distingue entre los **traslados** (se informa al servicio de una determinada petición de actuación sin que se exija respuesta a la Oficina de Quejas) y las **solicitudes de informe** (en este supuesto, se exige la respuesta del servicio gestor a la Oficina de Quejas) que se hacen mensualmente al total de los Servicios municipales

5. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por Área.

En estas tablas se ofrece el total de envíos que se han hecho a los Servicios distribuidas por áreas de las cuales se distinguen entre las que sólo son traslados y las que se son solicitudes de informe. También da cuenta de cuántas de las peticiones de informe han sido contestadas y el porcentaje que representan frente al total.

Las Áreas que ha contestado el 100% de las peticiones de informe son:

- Alcaldía
- Cultura Educación, Deportes y Fallas
- Familia, Mayores y Tradiciones
- Hacienda, Transparencia y Pedanías.
- Ocupación, Formación y Emprendimiento.
- Parques, Jardines y Espacios Naturales.

Entre las Áreas que han contestado un 90 y 99% de las peticiones se encuentran:

- Bienestar Social
- Organismos Autónomos y Otras Entidades
- Patrimonio, Recursos Humanos y Técnicos y Participación.
- Residuos, Mejora Climática y Gestión del Agua
- Seguridad y Movilidad.
- Urbanismo. Vivienda y Licencias.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

6. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas y delegación.

En estas tablas se ofrece el total de envíos distribuido por áreas y por delegaciones y distinguiendo entre traslados y solicitudes de informe.

Entre las Delegaciones que han contestado el 100% de las solicitudes de informe formuladas están:

- Alcaldía.
- Comunicación y Relaciones con los Medios.
- Innovación Tecnología y Agenda Digital y C.
- Turismo.
- Acción Cultural, Patrimonio y Recursos Culturales.
- Deportes.
- Educación.
- Fallas.
- Familia, Juventud e Infancia.
- Fiestas y Tradiciones.
- Mayores.
- Sanidad y Consumo.
- Hacienda y Presupuestos.
- Pedanías.
- Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía
- Emprendimientos.
- Ocupación y Formación.
- Agricultura.
- Devesa Albufera.
- Parques y Jardines.
- Playas.
- Control Administrativo.
- Participación y Acción Vecinal.
- Patrimonio
- Ciclo Integral del Agua.
- Mejora Climática, Acústica y Eficiencia Energética
- Comercio y Mercados.
- Espacio Público.
- Prevención y Extinción de Incendios.
- Gestión de Obras y Mantenimiento de Infraestructuras.
- Planificación y Gestión Urbana
- Vivienda

Las Delegaciones que han contestado entre el 90 y 99% de las peticiones:

- Servicios Sociales (97,7%)
- Recursos Humanos (97.7%)
- Servicios Centrales Técnicos (91,3%).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



- Limpieza y Recogida de Residuos (93,9%)
- Movilidad (91,3%)
- Policía Local (96,3%).
- Licencias Urbanísticas- Actividades (97,9%)

7. Tabla de envíos a Servicios y contestaciones por áreas, delegaciones y servicios.

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

- Alcaldía
- Protección de datos personales
- Secretaria General
- Secretaria General y del Pleno
- Comunicación.
- Ciudad Inteligente.
- Delegación de Turismo.
- Atención Especializada.
- Delegación de Servicios Sociales.
- Acción Cultural.
- Delegación de Acción Cultural.
- Patrimonio Histórico y Artístico.
- Deportes.
- Educación
- Delegación de Fallas.
- Delegación de Familia, Juventud e Infancia.
- Juventud e Infancia.
- Delegación de Fiestas y Tradiciones.
- Fiestas y Tradiciones.
- Mayore.
- Sanidad y Consumo.
- Gestión de Emisiones y Recaudación GER.
- Gestión Tributaria Integral GTI.
- Tesorería.
- Pedanías.
- Delegación de Transparencia, Información y Defensa de la Ciudadanía.
- Registro y Población.

6

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- Sociedad de la Información, Transparencia.
- Emprendimiento.
- Delegación de Formación y Ocupación.
- Ocupación y Formación.
- AUMSA.
- Fundación Las Naves.
- Delegación de Recursos Humanos.
- Gestión Económica del Área de Ocupación Pública.
- Personal.
- Ciclo Integral del Agua.
- Mejora Climática.
- Comercio y Mercados.
- Delegación de Comercio y Mercados.
- Ocupación del Dominio Público.
- Delegación de Movilidad.
- Delegación de Policía.
- Obras y Mantenimiento de Infraestructuras.
- Delegación de Licencias Urbanísticas-Actividades.
- Inspección Municipal.
- Delegación de Planificación y Gestión Urbana.
- Disciplina Urbanística.
- Gestión de Centro Histórico.
- Planeamiento.
- Proyectos Urbanos.
- Vivienda.
- Fundación Valencia Activa.
- O. A. Consejo Agrario.
- O. A. Fundación Deportiva Municipal.
- O. A. Junta Central Fallera.
- O. A. Palau de la Música.
- O. A. Parques y Jardines.
- O. A. Universidad Popular.
- Agricultura.
- Delegación de Agricultura.
- Devesa- Albufera.
- Parques y Jardines.
- Playas.
- Central del Procedimiento Sancionador.
- Descentralización y Participación Ciudadana.
- Patrimonio.
- Responsabilidad Patrimonial.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Servicios que han contestado entre el 90 y el 99% de las solicitudes de informe:

- Atención Primaria (96% de 62 solicitudes de informe).
- Acceso al Empleo y Carrera Profesional (92% de 12 solicitudes de informe).
- Arquitectura y Serv. Centrales Técnicos (91% de 23 solicitudes de informe).
- Limpieza (94% de 33 solicitudes de informe).
- Policía Local (6% de 81 solicitudes de informe).
- Licencias de Actividades (97% de 39 solicitudes de informe).
- Urbanísticas (98% de 50 solicitudes de informe).

Servicios que han contestado menos del 90% de las solicitudes de informe:

- - EMT (50% de 2 solicitudes de informe).
- - Movilidad (89,5% de 19 solicitudes de informe).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



8. Tabla de peticiones por tema.

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

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

| TEMA | Nº peticiones 2023 | Nº peticiones 2024 |
|---|--------------------|--------------------|
| Servicios de Limpieza en la Vía Pública | 2.150 | 2.222 |
| Servicios Prestados en la Vía Pública | 2.024 | 2.077 |
| Vía pública reparación de deficiencias | 1.874 | 1.773 |
| Sugerencias para la mejora de la Ciudad | 1.058 | 1.549 |
| Servicios de Jardinería | 1.469 | 1.250 |
| Discrepancias con actuaciones municipales | 993 | 1.203 |
| Señalización Viaria | 1.020 | 939 |
| Contaminación Acústica | 680 | 833 |

Los 7 primeros temas que destacamos con mayor número de peticiones coinciden con los del año 2023, aunque no en el mismo orden, como puede apreciarse en la tabla.

A efectos estadísticos la variación más relevante en los datos referidos al TEMA de las peticiones presentadas son las que se refieren al de “Contaminación Acústica” con 153 quejas más y “Discrepancias con actuaciones municipales” con 210 quejas más respecto a 2023.

En cuanto al tema de “Organismos Autónomos”, tal y como se informó, 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)

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Tabla de peticiones por tema y subtema.

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

Los subtemas que más han preocupado a la ciudadanía durante este periodo han sido:

| SUBTEMA | Nº peticiones 2022 | Nº peticiones 2023 | Nº peticiones 2024 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Mayor actuación por parte de Policía Local | 1.487 | 1.321 | 1.268 |
| Parques y jardines deficiencias | 1.143 | 1.063 | 940 |
| Deficiente limpieza en la vía pública | 924 | 909 | 805 |
| Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes | 510 | 568 | 676 |
| Bache en calzada | 813 | 720 | 628 |
| Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia | 452 | 439 | 597 |
| Tardanza en resolución de expedientes | 263 | 429 | 401 |
| Contenedores cambio de ubicación | 393 | 332 | 376 |
| Sugerencias para la mejora de la circulación | 157 | 244 | 366 |
| Alumbrado | 517 | 414 | 364 |
| Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano | 318 | 266 | 348 |
| Indigentes | 145 | 184 | 341 |
| Alcantarillado | 384 | 364 | 339 |
| Tráfico rodado | 93 | 76 | 319 |
| Poda de árboles | 598 | 405 | 310 |
| Plagas | 416 | 343 | 299 |

En cuanto a los SUBTEMAS, de las peticiones presentadas en el año 2024, respecto al año anterior, coinciden mayoritariamente, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla comparativa. Las principales diferencias con respecto a 2022 son el aumento de las quejas referidas al “Tráfico rodado” (+243% y 320% respecto a 2023), los “Indigentes” (+135%) y las “Sugerencias para la mejora de la circulación”(133%).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



10. Tabla de peticiones por distrito.

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

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

| DISTRITO | Nº peticiones 2023 | Nº peticiones 2024 |
|----------------------|--------------------|--------------------|
| 10. Quatre Carreres | 1.167 | 1.128 |
| 11. Poblats Marítims | 977 | 1.002 |
| 03. Extramurs | 900 | 910 |
| 12. Camins al Grau | 704 | 884 |
| 01. Ciutat Vella | 803 | 744 |
| 08. Patraix | 785 | 719 |

En cuanto a los DISTRITOS, de las peticiones presentadas en el año 2024, respecto al año anterior, coinciden los distritos con mayor número de peticiones, aunque no en el mismo orden como puede apreciarse en la tabla.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

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

| BARRIO | Nº peticiones 2023 | Nº peticiones 2024 |
|-----------------------------------|--------------------|--------------------|
| Arrancapins (Extramurs) | 373 | 416 |
| Benicalap (Benicalap) | 413 | 406 |
| Malilla (Quatre Carreres) | 419 | 396 |
| Russafa (L'Eixample) | 415 | 383 |
| La Malva-rosa (Poblats Marítims) | 305 | 357 |
| La Creu del Grau (Camins al Grau) | 145 | 330 |
| Campanar (Campanar) | 264 | 326 |
| Patraix (Patriax) | 348 | 322 |

En cuanto a los BARRIOS, de las peticiones presentadas en el año 2024, hay un aumento considerable de las quejas del barrio de la Creu del Grau.

11. Tabla de Incidencias de vía Pública WEB y APPVALÈNCIA.

Se adjunta tabla de Incidencias en Vía Pública, comunicadas por los ciudadanos a través de la Web y APPValència correspondientes al período del 1/01/2024 a 31/01/2024.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

| Registradas por: | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|---------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| APP | 1.239 | 937 | 1.229 | 1.223 | 1.207 | 1.376 | 1.430 | 1.134 | 1.491 | 1.631 | 1.266 | 1.231 | 15.394 |
| WEB | 2.375 | 2.228 | 1.968 | 2.537 | 2.338 | 2.246 | 2.792 | 4.094 | 3.590 | 2.743 | 1.562 | 2.152 | 30.625 |
| Dirigidas a: | | | | | | | | | | | | | |
| Ser. Jardineria - Desde APP | 189 | 187 | 164 | 208 | 206 | 200 | 228 | 213 | 324 | 312 | 145 | 141 | 2.517 |
| Ser. Jardineria - Res.APP | 153 | 140 | 121 | 157 | 128 | 152 | 152 | 154 | 203 | 185 | 94 | 78 | 1.717 |
| Ser. Jardineria - Desde Web | 96 | 105 | 83 | 125 | 107 | 79 | 128 | 205 | 172 | 156 | 63 | 47 | 1.366 |
| Ser. Jardineria - Res.Web | 79 | 68 | 63 | 72 | 74 | 55 | 83 | 97 | 105 | 94 | 43 | 30 | 863 |
| Ser. Movilidad - Desde APP | 88 | 72 | 93 | 75 | 75 | 87 | 95 | 50 | 94 | 106 | 94 | 61 | 980 |
| Ser. Movilidad - Res.APP | 36 | 33 | 43 | 42 | 45 | 50 | 60 | 32 | 42 | 53 | 49 | 39 | 524 |
| Ser. Movilidad - Desde Web | 28 | 29 | 81 | 118 | 34 | 24 | 68 | 268 | 130 | 176 | 130 | 60 | 1.146 |
| Ser. Movilidad - Res.Web | 4 | 11 | 31 | 60 | 12 | 12 | 45 | 157 | 53 | 99 | 56 | 42 | 582 |
| Ser. Sanidad - Desde APP | 31 | 13 | 29 | 46 | 55 | 72 | 93 | 56 | 32 | 45 | 18 | 14 | 504 |
| Ser. Sanidad - Res.APP | 31 | 13 | 29 | 46 | 55 | 72 | 93 | 56 | 32 | 44 | 18 | 14 | 503 |
| Ser. Sanidad - Desde Web | 11 | 19 | 12 | 22 | 33 | 32 | 51 | 39 | 27 | 20 | 5 | 13 | 284 |
| Ser. Sanidad - Res.Web | 11 | 19 | 11 | 22 | 33 | 32 | 51 | 38 | 27 | 20 | 5 | 10 | 279 |
| Ser. Alumbrado - Desde APP | 141 | 83 | 92 | 82 | 81 | 89 | 89 | 72 | 157 | 196 | 216 | 148 | 1.446 |
| Ser. Alumbrado - Res.APP | 139 | 77 | 77 | 67 | 67 | 73 | 59 | 68 | 131 | 157 | 135 | 99 | 1.149 |
| Ser. Alumbrado - Desde Web | 60 | 58 | 44 | 44 | 32 | 20 | 26 | 37 | 130 | 155 | 127 | 51 | 784 |
| Ser. Alumbrado - Res.Web | 58 | 52 | 39 | 34 | 22 | 14 | 18 | 25 | 68 | 81 | 66 | 37 | 514 |
| Ser. Limpieza - Desde APP | 474 | 330 | 516 | 456 | 444 | 558 | 592 | 485 | 524 | 539 | 531 | 575 | 6.024 |
| Ser. Limpieza - Res.APP | 343 | 225 | 392 | 347 | 301 | 398 | 406 | 360 | 368 | 367 | 354 | 360 | 4.221 |
| Ser. Limpieza - Desde Web | 2.150 | 2.001 | 1.728 | 2.205 | 2.115 | 2.069 | 2.485 | 3.512 | 3.068 | 2.213 | 1.223 | 1.953 | 26.732 |
| Ser. Limpieza - Res.Web | 1.506 | 1.337 | 1.222 | 1.546 | 1.471 | 1.437 | 1.785 | 2.574 | 2.297 | 1.537 | 805 | 1.354 | 18.874 |
| Por email - Desde APP | 315 | 252 | 335 | 355 | 343 | 354 | 323 | 240 | 347 | 386 | 248 | 276 | 3.774 |
| Por email - Desde Web | 30 | 16 | 20 | 23 | 15 | 17 | 23 | 22 | 24 | 19 | 13 | 21 | 243 |
| Teléfono 010 - Desde APP | 1 | - | - | 1 | 2 | 1 | 2 | - | 1 | 37 | 10 | 8 | 63 |
| Teléfono 010 - Res.APP | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 1 | 4 | 10 |
| Teléfono 010 - Desde Web | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Teléfono 010 - Res.Web | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otros - Desde APP | - | - | - | - | 1 | 15 | 8 | 18 | 22 | 10 | 4 | 8 | 86 |
| Otros - Res.APP | - | - | - | - | 1 | 14 | 8 | 17 | 17 | 3 | 3 | 7 | 70 |
| Otros - Desde Web | - | - | - | - | 2 | 5 | 11 | 11 | 9 | 4 | 1 | 7 | 50 |
| Otros - Res.Web | - | - | - | - | 2 | 5 | 10 | 11 | 6 | 1 | - | 3 | 38 |
| Tipos | | | | | | | | | | | | | |
| Recogida de enseres - Desde APP | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | - | 1 | 6 |
| Recogida de enseres - Res.APP | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 4 |
| Recogida de enseres - Desde Web | 2.020 | 1.900 | 1.538 | 2.034 | 1.938 | 1.917 | 2.301 | 3.252 | 2.915 | 2.027 | 1.019 | 1.756 | 24.617 |
| Recogida de enseres - Res.Web | 1.409 | 1.265 | 1.062 | 1.407 | 1.345 | 1.332 | 1.650 | 2.348 | 2.163 | 1.397 | 652 | 1.232 | 17.262 |
| Total | 3.614 | 2.165 | 3.197 | 3.760 | 3.545 | 3.623 | 4.222 | 5.328 | 5.081 | 4.374 | 2.828 | 3.383 | 46.019 |
| Resultas | 2.360 | 1.975 | 2.028 | 2.393 | 2.211 | 2.314 | 2.770 | 3.589 | 3.349 | 2.646 | 1.629 | 2.077 | 29.341 |

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



ESTADÍSTICAS DE PETICIONES

Del 01/01/2024 al 31/12/2024

| 1. Peticiones según tipo | | | |
|---------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
| Queja | 2.416 | 2.457 | -1,67% |
| Sugerencia | 11.142 | 11.070 | 0,65% |
| Síndic | 615 | 463 | 32,83% |
| Defensor | 61 | 65 | -6,15% |
| Otras | 56 | 34 | 64,71% |
| Total: | 14.290 | 14.089 | 1,43% |

| Desglose Síndic/Defensor | | | |
|--------------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
| Síndic | | | |
| Inicio | 223 | 180 | 23,89% |
| Recomendación/Sugerencia | 149 | 96 | 55,21% |
| Otros (cierres, requerimientos, ...) | 243 | 187 | 29,95% |
| Defensor | | | |
| Inicio | 21 | 23 | -8,70% |
| Recomendación/Sugerencia | 3 | 0 | - |
| Otros (cierres, requerimientos, ...) | 37 | 42 | -11,90% |

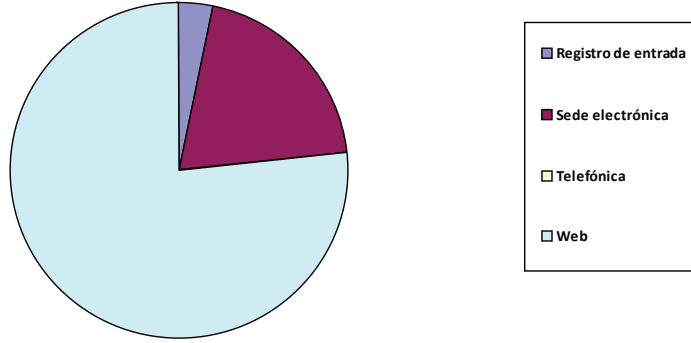
| 2. Peticiones según Canal de Entrada | | | |
|---|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
| Registro de entrada | 478 | 497 | -3,82% |
| Sede electrónica | 2.842 | 2.591 | 9,69% |
| Telefónica | 30 | 48 | -37,50% |
| Web | 10.940 | 10.953 | -,12% |
| Total: | 14.290 | 14.089 | 1,43% |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Distribución por canal de entrada



3. Peticiones del periodo por meses

| | |
|------------------|-------|
| Enero | 1.258 |
| Febrero | 1.256 |
| Marzo | 1.211 |
| Abril | 1.110 |
| Mayo | 1.327 |
| Junio | 1.145 |
| Julio | 1.154 |
| Agosto | 1.033 |
| Septiembre | 1.464 |
| Octubre | 1.455 |
| Noviembre | 1.042 |
| Diciembre | 835 |

4. Envíos a Servicios y contestaciones por meses

| | Total | Traslados | Informes | Contest. |
|---------------|-------|-----------|----------|-------------|
| Enero | 1.280 | 1205 | 75 | 74 (98,7%) |
| Febrero | 1.313 | 1236 | 77 | 76 (98,7%) |
| Marzo | 1.384 | 1341 | 43 | 43 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | | | | |
|------------------|-------|------|----|-------------|
| Abril | 1.312 | 1235 | 76 | 74 (97,4%) |
| Mayo | 1.698 | 1600 | 98 | 97 (99,0%) |
| Junio | 1.288 | 1227 | 61 | 61 (100,0%) |
| Julio | 1.331 | 1271 | 60 | 59 (98,3%) |
| Agosto | 1.232 | 1178 | 54 | 53 (98,1%) |
| Septiembre | 1.550 | 1471 | 79 | 78 (98,7%) |
| Octubre | 1.596 | 1547 | 49 | 47 (95,9%) |
| Noviembre | 1.173 | 1134 | 39 | 37 (94,9%) |
| Diciembre | 863 | 839 | 24 | 21 (87,5%) |

Signat electrònicament per:

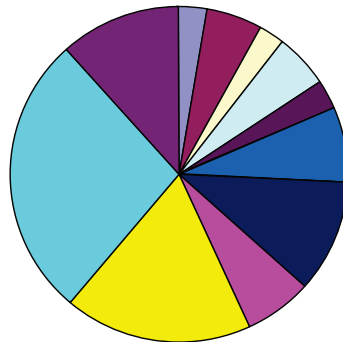
| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



5. Envíos a Servicios y contestaciones por Área

| | Total | Traslados | Informes | Contest. |
|---|---------------|--------------|------------|--------------------|
| ALCALDÍA | 451 | 423 | 28 | 28 (100,0%) |
| BIENESTAR SOCIAL | 833 | 746 | 87 | 85 (97,7%) |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | 417 | 380 | 37 | 37 (100,0%) |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | 824 | 777 | 46 | 46 (100,0%) |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | 450 | 404 | 46 | 46 (100,0%) |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | 28 | 24 | 4 | 4 (100,0%) |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | 1.117 | 1046 | 71 | 70 (98,6%) |
| OTROS | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | 1.745 | 1714 | 31 | 31 (100,0%) |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPA | 1.017 | 930 | 87 | 84 (96,6%) |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA | 2.886 | 2839 | 47 | 45 (95,7%) |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | 4.389 | 4272 | 117 | 112 (95,7%) |
| URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | 1.861 | 1728 | 133 | 131 (98,5%) |
| Total de Envíos | 16.020 | 15284 | 735 | 720 (98,0%) |

Distribución por Áreas



- ALCALDÍA
- BIENESTAR SOCIAL
- CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS
- FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES
- HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS
- OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO
- ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES
- OTROS
- PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES
- PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTICIPACIÓN
- 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 | 348 | 324 | 24 | 24 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-------|------|----|-------------|
| COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS | 14 | 13 | 1 | 1 (100,0%) |
| GRANDES PROYECTOS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y C | 75 | 73 | 2 | 2 (100,0%) |
| TURISMO | 13 | 12 | 1 | 1 (100,0%) |
| BIENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALDAD | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIOS SOCIALES | 826 | 739 | 87 | 85 (97,7%) |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS C | 264 | 236 | 28 | 28 (100,0%) |
| DEPORTES | 30 | 29 | 1 | 1 (100,0%) |
| EDUCACIÓN | 113 | 109 | 4 | 4 (100,0%) |
| FALLAS | 10 | 6 | 4 | 4 (100,0%) |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | | | | |
| FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA | 22 | 17 | 5 | 5 (100,0%) |
| FIESTAS Y TRADICIONES | 316 | 292 | 23 | 23 (100,0%) |
| MAYORES | 73 | 66 | 7 | 7 (100,0%) |
| SANIDAD Y CONSUMO | 413 | 402 | 11 | 11 (100,0%) |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | | | | |
| HACIENDA Y PRESUPUESTOS | 186 | 166 | 20 | 20 (100,0%) |
| PEDANÍAS | 31 | 30 | 1 | 1 (100,0%) |
| TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE L | 233 | 208 | 25 | 25 (100,0%) |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | | | | |
| EMPRENDIMIENTO | 8 | 7 | 1 | 1 (100,0%) |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 20 | 17 | 3 | 3 (100,0%) |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | | | | |
| SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA | 1.117 | 1046 | 71 | 70 (98,6%) |
| OTROS | | | | |
| OTROS | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | | | | |
| AGRICULTURA | 20 | 13 | 7 | 7 (100,0%) |
| DEVESA-ALBUFERA | 43 | 42 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-------|------|----|-------------|
| PARQUES Y JARDINES | 1.623 | 1601 | 22 | 22 (100,0%) |
| PLAYAS | 59 | 58 | 1 | 1 (100,0%) |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PAR | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIVO | 61 | 56 | 5 | 5 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL | 99 | 94 | 5 | 5 (100,0%) |
| PATRIMONIO | 78 | 68 | 10 | 10 (100,0%) |
| RECURSOS HUMANOS | 192 | 148 | 44 | 43 (97,7%) |
| SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS | 587 | 564 | 23 | 21 (91,3%) |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA | | | | |
| CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 422 | 416 | 6 | 6 (100,0%) |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 2.343 | 2310 | 33 | 31 (93,9%) |
| MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENE | 111 | 103 | 8 | 8 (100,0%) |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | 58 | 50 | 8 | 8 (100,0%) |
| ESPACIO PÚBLICO | 150 | 147 | 3 | 3 (100,0%) |
| MOVILIDAD | 1.654 | 1631 | 23 | 21 (91,3%) |
| POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA | 2.503 | 2421 | 82 | 79 (96,3%) |
| PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS | 24 | 23 | 1 | 1 (100,0%) |
| URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | | | | |
| GESTIÓN DE OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRA | 1.095 | 1089 | 6 | 6 (100,0%) |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | 541 | 446 | 95 | 93 (97,9%) |
| PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | 174 | 144 | 30 | 30 (100,0%) |
| VIVIENDA | 51 | 49 | 2 | 2 (100,0%) |

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

| | Total | Traslados | Informes | Contest. |
|---|-------|-----------|----------|-------------|
| ALCALDÍA | | | | |
| ALCALDÍA | | | | |
| ALCALDÍA | 313 | 293 | 20 | 20 (100,0%) |
| OFICINA DE ATENCIÓN A LA DISCAPACIDAD | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-----|-----|----|-------------|
| PROTOCOLO | 21 | 21 | 0 | 0 (-) |
| SECRETARÍA GENERAL | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO | 6 | 4 | 2 | 2 (100,0%) |
| COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MEDIOS | | | | |
| COMUNICACIÓN | 13 | 12 | 1 | 1 (100,0%) |
| DEL. COMUNICACIÓN Y RELACIONES CON LOS MED | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GRANDES PROYECTOS | | | | |
| PROYECTOS SINGULARES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL Y CAPTA | | | | |
| CIUDAD INTELIGENTE | 10 | 8 | 2 | 2 (100,0%) |
| DEL. INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA, AGENDA DIGITAL | 25 | 25 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓN | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNIC | 34 | 34 | 0 | 0 (-) |
| TURISMO | | | | |
| DEL. TURISMO | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| TURISMO | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 451 | 423 | 28 | 28 (100,0%) |
| BIENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALDAD | | | | |
| IGUALDAD | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIOS SOCIALES | | | | |
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA | 389 | 383 | 6 | 6 (100,0%) |
| ATENCIÓN PRIMARIA | 325 | 263 | 62 | 60 (96,8%) |
| BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN | 48 | 39 | 9 | 9 (100,0%) |
| DEL. SERVICIOS SOCIALES | 62 | 52 | 10 | 10 (100,0%) |
| DROGODEPENDENCIAS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Área: | 833 | 746 | 87 | 85 (97,7%) |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSOS CULTUR | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL | 79 | 78 | 1 | 1 (100,0%) |
| DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECURSO | 12 | 9 | 3 | 3 (100,0%) |
| NORMALIZACIÓN LINGÜÍSTICA | 11 | 11 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO | 135 | 111 | 24 | 24 (100,0%) |
| RECURSOS CULTURALES | 27 | 27 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-----|-----|----|-------------|
| DEPORTES | | | | |
| DEL. DEPORTES | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| DEPORTES | 25 | 24 | 1 | 1 (100,0%) |
| EDUCACIÓN | | | | |
| DEL. EDUCACIÓN | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| EDUCACIÓN | 108 | 105 | 3 | 3 (100,0%) |
| FALLAS | | | | |
| DEL. FALLAS | 10 | 6 | 4 | 4 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 417 | 380 | 37 | 37 (100,0%) |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | | | | |
| FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA | | | | |
| DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA | 5 | 3 | 2 | 2 (100,0%) |
| JUVENTUD E INFANCIA | 17 | 14 | 3 | 3 (100,0%) |
| FIESTAS Y TRADICIONES | | | | |
| DEL. FIESTAS Y TRADICIONES | 13 | 8 | 5 | 5 (100,0%) |
| FIESTAS Y TRADICIONES | 303 | 284 | 18 | 18 (100,0%) |
| MAYORES | | | | |
| DEL. MAYORES | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| MAYORES | 70 | 63 | 7 | 7 (100,0%) |
| SANIDAD Y CONSUMO | | | | |
| DEL. SANIDAD Y CONSUMO | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| SANIDAD Y CONSUMO | 411 | 400 | 11 | 11 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 824 | 777 | 46 | 46 (100,0%) |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | | | | |
| HACIENDA Y PRESUPUESTOS | | | | |
| COORDINACIÓN TRIBUTARIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| DEL. HACIENDA Y PRESUPUESTOS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| ECONÓMICO PRESUPUESTARIO | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GER | 48 | 36 | 12 | 12 (100,0%) |
| GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVIDADES E | 28 | 28 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓN TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CATASTRAL | 25 | 25 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI | 50 | 46 | 4 | 4 (100,0%) |
| INSPECCIÓN DE TRIBUTOS Y RENTAS | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| TESORERÍA | 24 | 20 | 4 | 4 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-------|------|----|-------------|
| PEDANÍAS | | | | |
| PEDANÍAS | 31 | 30 | 1 | 1 (100,0%) |
| TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA DE LA CIU | | | | |
| DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFENSA | 10 | 9 | 1 | 1 (100,0%) |
| REGISTRO Y POBLACIÓN | 153 | 141 | 12 | 12 (100,0%) |
| SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARENCIA | 70 | 58 | 12 | 12 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 450 | 404 | 46 | 46 (100,0%) |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | | | | |
| EMPRENDIMIENTO | | | | |
| DEL. EMPRENDIMIENTO | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| EMPRENDIMIENTO | 7 | 6 | 1 | 1 (100,0%) |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | | | | |
| DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 6 | 5 | 1 | 1 (100,0%) |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 14 | 12 | 2 | 2 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 28 | 24 | 4 | 4 (100,0%) |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | | | | |
| SIN ADSCRIPCIÓN ORGÁNICA | | | | |
| AUMSA | 26 | 20 | 6 | 6 (100,0%) |
| EMIVASA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| EMT | 270 | 268 | 2 | 1 (50,0%) |
| EMTRE | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| ENTIDAD PBCA EMP. PALACIO DE CONGRESOS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FUNDACIÓN LAS NAVES | 29 | 13 | 16 | 16 (100,0%) |
| FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO POR EL | 10 | 5 | 5 | 5 (100,0%) |
| O.A. CONSEJO AGRARIO | 10 | 8 | 2 | 2 (100,0%) |
| O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL | 280 | 263 | 17 | 17 (100,0%) |
| O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA | 45 | 36 | 9 | 9 (100,0%) |
| O.A. MOSTRA DE VALENCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y ORQUE | 15 | 12 | 3 | 3 (100,0%) |
| ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINES Y BI | 330 | 321 | 9 | 9 (100,0%) |
| ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPULAR | 92 | 90 | 2 | 2 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 1.117 | 1046 | 71 | 70 (98,6%) |
| OTROS | | | | |
| OTROS | | | | |
| OTROS | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-------|------|----|-------------|
| Subtotal de Àrea: | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | | | | |
| AGRICULTURA | | | | |
| AGRICULTURA | 10 | 5 | 5 | 5 (100,0%) |
| DEL. AGRICULTURA | 6 | 4 | 2 | 2 (100,0%) |
| SERVICIO DE AGRICULTURA | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| DEVESA-ALBUFERA | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 43 | 42 | 1 | 1 (100,0%) |
| PARQUES Y JARDINES | | | | |
| DEL. PARQUES Y JARDINES | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| PARQUES Y JARDINES | 1.617 | 1595 | 22 | 22 (100,0%) |
| PLAYAS | | | | |
| PLAYAS | 59 | 58 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal de Àrea: | 1.745 | 1714 | 31 | 31 (100,0%) |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y PARTIC | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIVO | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR | 61 | 56 | 5 | 5 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN VECINAL | | | | |
| DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADAN | 99 | 94 | 5 | 5 (100,0%) |
| PATRIMONIO | | | | |
| DEL. PATRIMONIO | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONIO | 42 | 38 | 4 | 4 (100,0%) |
| RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL | 32 | 26 | 6 | 6 (100,0%) |
| RECURSOS HUMANOS | | | | |
| ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PROFES | 65 | 53 | 12 | 11 (91,7%) |
| DEL. RECURSOS HUMANOS | 22 | 12 | 10 | 10 (100,0%) |
| GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'Ocupació PÚBLI | 20 | 15 | 5 | 5 (100,0%) |
| PERSONAL | 83 | 66 | 17 | 17 (100,0%) |
| SALUD LABORAL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS | | | | |
| ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉCNIC | 583 | 560 | 23 | 21 (91,3%) |
| DEL. SERVICIOS CENTRALES TÉCNICOS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal de Àrea: | 1.017 | 930 | 87 | 84 (96,6%) |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGUA | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-------|------|-----|-------------|
| CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS | | | | |
| CEMENTERIOS Y SERVICIOS FUNERARIOS | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | | | | |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 420 | 414 | 6 | 6 (100,0%) |
| DEL. CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | | | | |
| DEL. LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 2.339 | 2306 | 33 | 31 (93,9%) |
| MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA ENERGÉT | | | | |
| DEL. MEJORA CLIMÁTICA, ACÚSTICA Y EFICIENCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| MEJORA CLIMÁTICA | 110 | 102 | 8 | 8 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 2.886 | 2839 | 47 | 45 (95,7%) |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | 41 | 37 | 4 | 4 (100,0%) |
| DEL. COMERCIO Y MERCADOS | 17 | 13 | 4 | 4 (100,0%) |
| ESPACIO PÚBLICO | | | | |
| OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPAL | 150 | 147 | 3 | 3 (100,0%) |
| MOVILIDAD | | | | |
| DEL. MOVILIDAD | 9 | 5 | 4 | 4 (100,0%) |
| MOVILIDAD | 1.645 | 1626 | 19 | 17 (89,5%) |
| POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA | | | | |
| DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA | 12 | 11 | 1 | 1 (100,0%) |
| POLICÍA LOCAL | 2.491 | 2410 | 81 | 78 (96,3%) |
| PREVENCIÓN Y EXTINCIÓN DE INCENDIOS | | | | |
| BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE EME | 24 | 23 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 4.389 | 4272 | 117 | 112 (95,7%) |
| 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 | 1.094 | 1088 | 6 | 6 (100,0%) |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | | | | |
| DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | 48 | 43 | 5 | 5 (100,0%) |
| INSPECCIÓN MUNICIPAL | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-------|------|-----|-------------|
| LICENCIAS DE ACTIVIDADES | 235 | 196 | 39 | 38 (97,4%) |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS | 256 | 206 | 50 | 49 (98,0%) |
| PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | | | | |
| ASESORAMIENTO URBANÍSTICO | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | 45 | 36 | 9 | 9 (100,0%) |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 63 | 51 | 12 | 12 (100,0%) |
| GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓN URBANÍSTICA | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PLANEAMIENTO | 42 | 36 | 6 | 6 (100,0%) |
| PROYECTOS URBANOS | 11 | 9 | 2 | 2 (100,0%) |
| VIVIENDA | | | | |
| DEL. VIVIENDA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| VIVIENDA | 50 | 48 | 2 | 2 (100,0%) |
| Subtotal de Área: | 1.861 | 1728 | 133 | 131 (98,5%) |

Plazos de contestaciones de envíos por Área y Servicio

| | Contestados | | | No Contestados | |
|--|-------------|-----------------|----------|----------------|----------------|
| | <=10 días | >10 y <=20 días | >20 días | En plazo | Fuera de plazo |
| ALCALDÍA | | | | | |
| ALCALDÍA | 3 | 17 | 0 | 0 | 0 |
| PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SECRETARÍA GENERAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SECRETARÍA GENERAL Y DEL PLENO | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMUNICACIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CIUDAD INTELIGENTE | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DEL. TURISMO | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| BIENESTAR SOCIAL | | | | | |
| ATENCIÓN ESPECIALIZADA | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| ATENCIÓN PRIMARIA | 40 | 13 | 7 | 0 | 2 |
| BIENESTAR SOCIAL E INTEGRACIÓN | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| DEL. SERVICIOS SOCIALES | 1 | 6 | 3 | 0 | 0 |
| CULTURA, EDUCACIÓN, DEPORTES Y FALLAS | | | | | |
| ACCIÓN CULTURAL | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | | |
|---|----|----|----|---|---|
| DEL. ACCIÓN CULTURAL, PATRIMONIO Y RECU | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONIO HISTÓRICO Y ARTÍSTICO | 11 | 12 | 1 | 0 | 0 |
| DEPORTES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEL. EDUCACIÓN | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| EDUCACIÓN | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DEL. FALLAS | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| FAMILIA, MAYORES Y TRADICIONES | | | | | |
| DEL. FAMILIA, JUVENTUD E INFANCIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| JUVENTUD E INFANCIA | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEL. FIESTAS Y TRADICIONES | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| FIESTAS Y TRADICIONES | 6 | 1 | 11 | 0 | 0 |
| MAYORES | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| SANIDAD Y CONSUMO | 4 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| HACIENDA, TRANSPARENCIA Y PEDANÍAS | | | | | |
| GESTIÓN DE EMISIONES Y RECAUDACIÓN-GE | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓN TRIBUTARIA INTEGRAL - GTI | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TESORERÍA | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PEDANÍAS | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEL. TRANSPARENCIA, INFORMACIÓN Y DEFE | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REGISTRO Y POBLACIÓN | 0 | 1 | 11 | 0 | 0 |
| SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN, TRANSPARE | 4 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPRENDIMIENTO | | | | | |
| EMPRENDIMIENTO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DEL. OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| OCUPACIÓN Y FORMACIÓN | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ORGANISMOS AUTÓNOMOS Y OTRAS ENTIDADES | | | | | |
| AUMSA | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 |
| EMT | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| FUNDACIÓN LAS NAVES | 7 | 8 | 1 | 0 | 0 |
| FUNDACIÓN VALÈNCIA ACTIVA DEL PACTO PO | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| O.A. CONSEJO AGRARIO | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | | |
|---|----|---|----|---|---|
| O.A. FUNDACIÓN DEPORTIVA MUNICIPAL | 5 | 3 | 9 | 0 | 0 |
| O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESOS Y OR | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ORGANISMO AUTÓNOMO PARQUES, JARDINE | 3 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| ORGANISMO AUTÓNOMO UNIVERSIDAD POPU | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OTROS | | | | | |
| OTROS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARQUES, JARDINES Y ESPACIOS NATURALES | | | | | |
| AGRICULTURA | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| DEL. AGRICULTURA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEVESA-ALBUFERA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| PARQUES Y JARDINES | 17 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| PLAYAS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONIO, RECURSOS HUMANOS Y TÉCNICOS Y | | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMIENTO SANCIONADO | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DESCENTRALIZACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUD | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| PATRIMONIO | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| ACCESO AL EMPLEO PÚBLICO Y CARRERA PR | 3 | 4 | 4 | 0 | 1 |
| DEL. RECURSOS HUMANOS | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| PERSONAL | 6 | 8 | 3 | 0 | 0 |
| ARQUITECTURA Y SERVICIOS CENTRALES TÉ | 4 | 2 | 15 | 0 | 2 |
| RESIDUOS, MEJORA CLIMÁTICA Y GESTIÓN DEL AGU | | | | | |
| CICLO INTEGRAL DEL AGUA | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| LIMPIEZA Y RECOGIDA DE RESIDUOS | 11 | 7 | 13 | 0 | 2 |
| MEJORA CLIMÁTICA | 1 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| SEGURIDAD Y MOVILIDAD | | | | | |
| COMERCIO Y MERCADOS | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DEL. COMERCIO Y MERCADOS | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| OCUPACIÓN DEL DOMINIO PÚBLICO MUNICIPA | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | | | | | |
|--|-----|-----|-----|---|----|
| DEL. MOVILIDAD | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| MOVILIDAD | 5 | 3 | 9 | 0 | 2 |
| DEL. POLICÍA LOCAL DE VALÈNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| POLICÍA LOCAL | 24 | 22 | 32 | 0 | 3 |
| BOMBEROS, PREVENCIÓN, INTERVENCIÓN DE URBANISMO, VIVIENDA Y LICENCIAS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| OBRAS Y MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCT | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| DEL. LICENCIAS URBANÍSTICAS-ACTIVIDADES | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| INSPECCIÓN MUNICIPAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LICENCIAS DE ACTIVIDADES | 3 | 13 | 22 | 0 | 1 |
| LICENCIAS URBANÍSTICAS | 26 | 19 | 4 | 0 | 1 |
| DEL. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN URBANA | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| GESTIÓN DE CENTRO HISTÓRICO | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PLANEAMIENTO | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PROYECTOS URBANOS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| VIVIENDA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total de Envíos | 293 | 207 | 220 | 0 | 15 |

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

Signat electrònicament per:

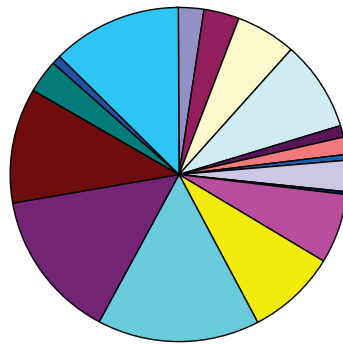
| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



8. Peticiones por tema

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|--|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| Agradecimientos | 338 | 268 | 26,12% |
| Atención Personal Municipal | 511 | 560 | -8,75% |
| Contaminación acústica | 833 | 680 | 22,50% |
| Covid-19 | 0 | 0 | #¡Núm! |
| Discrepancias con actuaciones municipales | 1.203 | 993 | 21,15% |
| Distinto ámbito competencial | 155 | 167 | -7,19% |
| Eventos | 253 | 170 | 48,82% |
| Organismos autónomos | 77 | 661 | -88,35% |
| Otros | 428 | 170 | 151,76% |
| Política lingüística | 54 | 36 | 50,00% |
| Señalización viaria | 939 | 1.020 | -7,94% |
| Servicios de jardinería | 1.250 | 1.469 | -14,91% |
| Servicios de limpieza en la vía pública | 2.222 | 2.150 | 3,35% |
| Servicios prestados en vía pública | 2.077 | 2.024 | 2,62% |
| Sugerencias para la mejora de la ciudad | 1.549 | 1.058 | 46,41% |
| Tramitación administrativa | 513 | 692 | -25,87% |
| Tributación municipal y sanciones | 115 | 97 | 18,56% |
| Vía pública reparación de deficiencias | 1.773 | 1.874 | -5,39% |

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 | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



9. Peticiones por tema y subtema

Agradecimientos

| | |
|--|-----|
| Agradecimientos | 254 |
| Felicitaciones por organización de eventos | 6 |
| Personal municipal | 78 |

Atención Personal Municipal

| | |
|---|-----|
| Atención en bibliotecas | 34 |
| Atención personal de Servicios Sociales | 114 |
| Atención personal en Universidad Popular | 2 |
| Centros deportivos | 18 |
| Centros educativos | 14 |
| Disconformidad con la actuación de la Policía Local | 86 |
| Gestión tributaria | 9 |
| Información y Registro | 91 |
| Museos | 4 |
| Otras | 78 |
| Padrón | 61 |

Contaminación acústica

| | |
|---|-----|
| Actividades molestias y denuncias | 240 |
| Aire Acondicionado particulares | 12 |
| Aviones | 29 |
| Botellón | 47 |
| Casales falleros | 21 |
| Entre particulares vecinales | 30 |
| Eventos públicos | 28 |
| Mesas y sillas | 12 |
| Molestias servicios de limpieza | 52 |
| Obras privadas | 18 |
| Por Obras municipales | 25 |
| Tráfico rodado | 319 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| <u>Discrepancias con actuaciones municipales</u> | |
|---|-----|
| Agua incidencias suministro | 13 |
| Bibliotecas | 22 |
| Cheque Escolar | 3 |
| Cumplimiento de Ordenanzas | 97 |
| Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondi | 676 |
| Disconformidad con proyectos urbanísticos | 63 |
| Empleo - demandas | 2 |
| Horarios atención al público | 12 |
| Museos incidencias | 5 |
| Obras municipales | 59 |
| Obras no municipales | 41 |
| Oposiciones | 9 |
| Polideportivos y Complejos de ocio desperfectos y demanda e incidencias | 75 |
| Rehabilitación de edificios y lugares públicos (ruinas) | 66 |
| Servicios Sociales | 35 |
| Subvenciones o ayudas | 25 |
| <u>Distinto ámbito competencia</u> | |
| Civil o penal | 22 |
| Otra administración o institución | 133 |
| <u>Eventos</u> | |
| Carreras Populares | 21 |
| Conciertos | 12 |
| Eventos no organizados por el Ayuntamiento | 53 |
| Eventos organizados por el Ayuntamiento | 27 |
| Fallas | 140 |
| <u>Organismos autónomos</u> | |
| EMT-incidencias | 52 |
| EMTRE (Entidad Metropolitana para el Tratamiento de Residuos) | 2 |
| Fundación Deportiva Municipal | 8 |
| Junta Central Fallera | 1 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|-----|
| Organismo Autónomo Municipal Parques y Jardines Singulares y Escuela | 7 |
| Palau de la Música i Congressos | 5 |
| Universidad Popular | 2 |
| Otros | |
| Deficiencias en dependencias municipales o de competencia municipal (c | 191 |
| Otros | 237 |
| Política lingüística | |
| Castellano | 18 |
| Valenciano | 36 |
| Señalización viaria | |
| Bolardos y maceteros | 219 |
| Carril bici | 116 |
| Estaciones Valenbisi | 1 |
| Semáforos | 120 |
| Señalización horizontal | 242 |
| Señalización vertical | 198 |
| Zona Azul | 15 |
| Zona naranja | 28 |
| Servicios de jardinería | |
| Parques y jardines deficiencias | 940 |
| Poda de árboles | 310 |
| Servicios de limpieza en la vía pública | |
| Contenedores cambio de ubicación | 376 |
| Contenedores deficiente estado | 187 |
| Deficiente limpieza en la vía pública | 805 |
| Excrementos animales domésticos | 155 |
| Reciclaje de residuos | 29 |
| Recogida de enseres en la vía pública | 134 |
| Solares y edificios en deficiente estado de limpieza | 179 |
| Sugerencias para la limpieza en la vía pública | 253 |
| Vehículos abandonados | 104 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|---|-------|
| <u>Servicios prestados en vía pública</u> | |
| Autorización de mesas y sillas | 49 |
| Gorrillas | 32 |
| Indigentes | 341 |
| Mayor actuación por parte de Policía Local | 1.268 |
| Medidas contra excrementos animales domésticos | 28 |
| Plagas | 299 |
| Playas incidencias | 54 |
| Valenbisi | 6 |
| <u>Sugerencias para la mejora de la ciudad</u> | |
| Aparcamientos - Demanda | 207 |
| Ciclistas molestias | 44 |
| Demanda de parques y jardines | 130 |
| Desperfectos en patrimonio histórico | 36 |
| Página web | 31 |
| Sede electrónica | 18 |
| Sugerencias conciertos teatros fallas etc | 5 |
| Sugerencias indeterminadas | 58 |
| Sugerencias para la mejora de la circulación | 366 |
| Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia | 597 |
| Sugerencias sobre denominación de calles | 24 |
| WC públicos | 33 |
| <u>Tramitación administrativa</u> | |
| Tardanza en actuación municipal | 112 |
| Tardanza en resolución de expedientes | 401 |
| <u>Tributación municipal y sanciones</u> | |
| Infracciones de tráfico | 18 |
| Infracciones urbanísticas | 5 |
| Multas | 40 |
| Tributos IAE | 6 |
| Tributos IBI | 29 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|--|-----|
| Tributos IVTM | 17 |
| Vía pública reparación de deficiencias | |
| Alcantarillado | 339 |
| Alumbrado | 364 |
| Bache en calzada | 628 |
| Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano | 348 |
| Fuentes ornamentales | 10 |
| Supresión de barreras arquitectónicas | 84 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



10. Peticiones por distrito

| | Total Periodo | Mismo periodo del ejercicio anterior | Variación interanual |
|-----------------------------------|---------------|--------------------------------------|----------------------|
| 01. Ciutat Vella | 744 | 803 | -7,35% |
| 02. L'Eixample | 599 | 661 | -9,38% |
| 03. Extramurs | 910 | 900 | 1,11% |
| 04. Campanar | 605 | 694 | -12,82% |
| 05. La Saïdia | 555 | 645 | -13,95% |
| 06. El Pla del Real | 448 | 539 | -16,88% |
| 07. L'Olivereta | 625 | 555 | 12,61% |
| 08. Patraix | 719 | 785 | -8,41% |
| 09. Jesús | 514 | 567 | -9,35% |
| 10. Quatre Carreres | 1.128 | 1.167 | -3,34% |
| 11. Pobles Marítims | 1.002 | 977 | 2,56% |
| 12. Camins al Grau | 884 | 704 | 25,57% |
| 13. Algirós | 411 | 515 | -20,19% |
| 14. Benimaclet | 294 | 381 | -22,83% |
| 15. Rascanya | 460 | 477 | -3,56% |
| 16. Benicalap | 486 | 454 | 7,05% |
| 17. Pobles del Nord | 83 | 90 | -7,78% |
| 18. Pobles de l'Oest | 291 | 210 | 38,57% |
| 19. Pobles del Sud | 375 | 373 | ,54% |
| 20. Fora de València | 2 | 8 | -75,00% |
| En Dependencias Municipales | 1.143 | 1.087 | 5,15% |
| No consta distrito | 2.012 | 1.497 | 34,40% |

11. Peticiones por barrio

| | |
|---------------------|-----|
| 01. Ciutat Vella | |
| 1.1. La Seu | 86 |
| 1.2. La Xerea | 109 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|---------------------------------|-----|
| 1.3. El Carme | 142 |
| 1.4. El Pilar | 85 |
| 1.5. El Mercat | 132 |
| 1.6. Sant Francesc | 190 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 383 |
| 2.2. El Pla del Remei | 98 |
| 2.3. Gran Via | 118 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 122 |
| 3.2. La Roqueta | 85 |
| 3.3. La Petxina | 287 |
| 3.4. Arrancapins | 416 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 326 |
| 4.2. Les Tendetes | 65 |
| 4.3. El Calvari | 37 |
| 4.4. Sant Pau | 177 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 128 |
| 5.2. Morvedre | 107 |
| 5.3. Trinitat | 142 |
| 5.4. Tormos | 110 |
| 5.5. Sant Antoni | 68 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 126 |
| 6.2. Mestalla | 246 |
| 6.3. Jaume Roig | 35 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 41 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 264 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID jy2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|--|-----|
| 7.2. Soternes | 32 |
| 7.3. Tres Forques | 221 |
| 7.4. La Font Santa | 29 |
| 7.5. La Llum | 79 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 322 |
| 8.2. Sant Isidre | 90 |
| 8.3. Vara de Quart | 69 |
| 8.4. Safranar | 160 |
| 8.5. Favara | 77 |
| No consta barrió | 1 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 175 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 91 |
| 9.3. La Creu Coberta | 58 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 94 |
| 9.5. Camí Real | 96 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 244 |
| 10.2. En Corts | 146 |
| 10.3. Malilla | 396 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 45 |
| 10.5. Na Rovella | 93 |
| 10.6. La Punta | 91 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 113 |
| 11. Poblat Marítims | |
| 11.1. El Grau | 137 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyamelar | 321 |
| 11.3. La Malva-rosa | 357 |
| 11.4. Beteró | 97 |
| 11.5. Natzaret | 90 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID jy2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|------------------------------|-----|
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 232 |
| 12.2. Albors | 139 |
| 12.3. La Creu del Grau | 330 |
| 12.4. Camí Fondo | 49 |
| 12.5. Penya-roja | 133 |
| No consta barrio | 1 |
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 78 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 114 |
| 13.3. L'Amistat | 85 |
| 13.4. La Bega Baixa | 89 |
| 13.5. La Carrasca | 45 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 246 |
| 14.2. Camí de Vera | 48 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 131 |
| 15.2. Torrefiel | 210 |
| 15.3. Sant Llorenç | 119 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 406 |
| 16.2. Ciutat Fallera | 80 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.1. Benifaraig | 12 |
| 17.2. Poble Nou | 12 |
| 17.3. Carpesa | 8 |
| 17.4. Cases de Bàrcena | 11 |
| 17.5. Mauella | 1 |
| 17.6. Massarrojos | 38 |
| 17.7. Borbotó | 1 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|-------------------------------------|-------|
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 261 |
| 18.2. Beniferri | 30 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.1. El Forn d'Alcedo | 13 |
| 19.2. El Castellar-l'Oliverar | 46 |
| 19.3. Pinedo | 44 |
| 19.4. El Saler | 85 |
| 19.5. El Palmar | 6 |
| 19.6. El Perellonet | 96 |
| 19.7. La Torre | 45 |
| 19.8. Faitanar | 40 |
| 20. Fora de València | |
| 20.99. Fora de València | 2 |
| En Dependencias Municipales | |
| En Dependencias Municipales | 1.143 |
| No consta distrito | |
| No consta barrio | 2.012 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



INFORME ANUAL 2024

De la Comissió Permanent Especial de Suggeriments i Reclamacions



COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

105

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

**SERVICI DE SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I
SIMPLIFICACIÓ DE PROCEDIMENTS**

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

INFORME ANUAL 2024

ÍNDIX:

| | |
|----------|--|
| 1 | INTRODUCCIÓ. |
| 2 | INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS. |
| 3 | ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES GRAELLES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS. |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



1. INTRODUCCIÓ.

D'acord amb les competències assignades a l'Oficina de suggeriments, queixes i reclamacions i relacions amb el Defensor del Pueblo i el Síndic de Greuges (d'ara en avant Oficina) i de conformitat amb les previsions de l'article 103 del Reglament Orgànic del Ple, s'elabora el següent informe anual del qual haurà de donar-se compte a la Comissió Especial de Suggeriments i Reclamacions, i posteriorment elevar-se al Ple de l'Ajuntament perquè en prengueu coneixement.

En l'informe s'analitzen les dades relatives a l'any 2024. Enguany ha augmentat el nombre de peticions dirigides a l'Oficina, passant el total de les mateixes de 14.089 a la xifra de 14.290, la qual cosa implica un xicotet increment l'1,43%. Este augment ve motivat en gran part per l'augment de les queixes presentades davant Síndic de Greuges (23,89%), això provoca més interaccions amb el Síndic (iniciis, recomanacions, tancaments...).

Pel que fa al canal d'entrada, augmenten un 9,69%, les presentades per Seu Electrònica.

Amb l'objectiu d'oferir la màxima informació sobre les reclamacions i suggeriments rebuts i tramitats en l'Oficina, i continuant amb les millores introduïdes en informes anteriors, s'ha elaborat documentació addicional al present informe. S'han realitzat gràfics que oferixen la informació d'una manera més visual, i s'extrauen de les reclamacions i suggeriments, per tipus de sol·licitud, canal d'entrada, temàtica, barris i districtes. Addicionalment, s'inclou un document "pdf" amb una relació de totes les peticions rebudes amb la informació sobre el tema, subtema, barri i districte. A més, i com es realitza en els informes mensuals, amb l'objectiu que la informació puga ser reutilitzada, s'elabora la informació en format CSV, amb tota la informació relativa al període que permet

2

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



treballar amb documentació reutilitzable. Tota esta informació es publica en el portal de dades obertes (www.valencia.es/dadesobertes) juntament amb l'informe del període (www.valencia.es/val/ajuntament/planificacio-i-control) perquè els ciutadans puguin accedir a ella.

S'incorpora a l'informe anual les incidències de via pública WEB i APPValència, ja que el 3 de maig de 2021 es va acordar per la Comissió Permanent Especial de Suggestiments, Queixes i Reclamacions: "*Que s'incloga en els informes mensuals de la Comissió permanent de Suggestiments i Reclamacions les dades arreglades per la AppValència, incrementant d'esta manera els canals de proveïment de dades del citat informe i fent que els resultats del mateix siguen més pròxims a la realitat de la ciutat*".

S'incorporen al present expediente un "Llistat de Peticions" on es contenen totes les rebudes en el període de manera desglossada i una "Relació de Suggestiments i Recomanacions" rebudes del Defensor del Pueblo i del Síndic de Greuges al llarg de l'any 2024 (Annex I).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



3.- ANÀLISI DELS CONTINGUTS INCLOSOS EN LES GRAELLES DE L'INFORME ESTADÍSTICA DE PETICIONS.

1. Graella de peticions segons tipus.

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

a) **Queixa o reclamació:** posada en coneixement de l'Administració municipal de les deficiències o funcionament incorrecte d'un servei municipal i que tinguen per objecte la correcció. Es presenten per Registre d'Entrada (presencialment o a través de la seu electrònica) i cada una d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga, per exemple, si presenta una instància en la qual es queixa del mal estat de la vorera i de la falta de neteja del carrer, es comptabilitzen com dos peticions.

b) **Suggeriments:** qualsevol proposta destinada a millorar la prestació d'un servei de competència municipal. Es presenten per Registre d'entrada i, fonamentalment, a través del formulari de suggeriments de la web municipal, que no requerix de certificat digital per a la seua presentació. Igual que les queixes, cada una d'elles pot contindre tantes peticions com temes incloga.

c) Escrits rebuts del **Defensor del Pueblo** (resolucions d'inici de queixa, recomanacions, uns altres)

d) Escrits rebuts del **Síndic de Greuges** (resolucions d'inici de queixa, recomanacions, uns altres)

e) **Unes altres.** Tipus residual per si hi ha instàncies indeterminades. Normalment són agraïments.

Comparativa amb l'exercici anterior

L'informe anual anterior es va efectuar respecte al període 01/01/2023 al 31/12/2023.

| TIPUS | ANY 2023 | ANY 2024 | Variació Interanual 2023- 2024 |
|-------------|----------|----------|--------------------------------|
| QUEIXA | 2.457 | 2.416 | -1,67% |
| SUGGERIMENT | 11.070 | 11.142 | 0,67% |
| SÍNDIC | 463 | 615 | 32,83% |
| DEFENSOR | 65 | 61 | -6,15% |
| ALTRES | 34 | 56 | 64,71% |
| TOTAL | 14.089 | 14.290 | 1,43% |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Respecte a l'any anterior, s'experimenta un xicotet increment del 1,43% .
Principalement obeïx a l'augment en el nombre de queixes al Síndic de Greuges (23,89%), això provoca més interaccions amb el Síndic (inicis, recomanacions, tancaments...).

Quant als escrits presentats pel Síndic de Greuges/Defensor del Pueblo, es realitza el següent desglossament segons tipus:

| SÍNDIC | ANY 2023 | ANY 2024 |
|--|----------|----------|
| INICI | 180 | 223 |
| RECOMANACIÓ | 96 | 149 |
| UNS ALTRES (tancaments, requeriments...) | 187 | 243 |
| DEFENSOR | | |
| INICI | 23 | 21 |
| RECOMANACIÓ | 0 | 3 |
| UNS ALTRES (tancaments, requeriments...) | 42 | 37 |

2. Graella de peticions segons canal d'entrada.

Hi ha quatre possibles canals d'entrada dels escrits:

a) Registre d'entrada: per este pot 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 (amb certificat digital): per esta també pot entrar qualsevol de les peticions assenyalades 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 l'interessat a la utilització dels dos canals anteriors, ja que requerixen acreditació i firma.

d) Web (sense certificat digital): per este canal poden entrar suggeriments.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



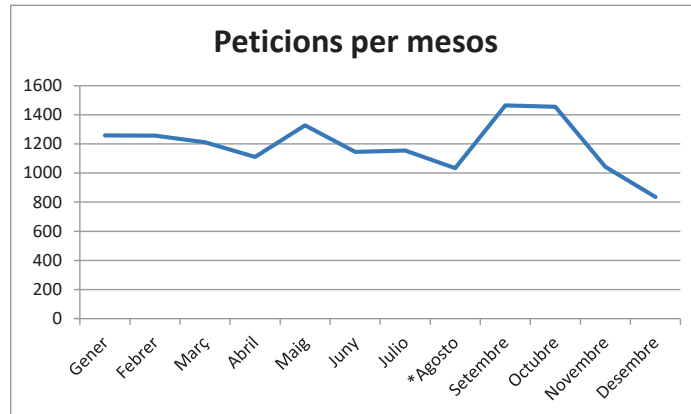
AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Comparativa amb l'exercici anterior

| TIPUS | ANY 2023 | ANY 2024 |
|------------------|---------------|---------------|
| REGISTRE ENTRADA | 497 | 478 |
| SEU ELECTRÒNICA | 2.591 | 2.842 |
| TELEFÒNICA | 48 | 30 |
| WEB | 10.953 | 10.940 |
| TOTAL | 14.089 | 14.290 |

És destacable l'increment, respecte a l'any anterior, de les peticions rebudes per Seu Electrònica (+9,69%), conseqüència de la major utilització per part de la ciutadania dels certificats electrònics de firma digital. Las entrades a través del formulari de suggeriments de la web són les més nombroses constituint el 76,5% de les peticions en 2024.

3. Graella de peticions del període per mesos.



Els mesos de setembre i octubre han sigut els mesos amb major nombre de peticions, s'han rebut 1.464 i 1.455 respectivament, i els de menor volum de peticions són agost i desembre amb 1.033 i 835 respectivament.

La mitjana mensual de peticions rebudes és d'1.191.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



4. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per mesos.

En esta Graella es distingix entre els **trasllats** (s'informa el servici d'una determinada petició d'actuació sense que s'exigisca resposta a l'Oficina de Queixes) i les **sol·licituds d'informe** (en este supòsit, s'exigix la resposta del servici gestor a l'Oficina de Queixes) que es fan mensualment al total dels Servicis municipals

5. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per Àrea.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments que s'han fet als Servicis distribuïdes per àrees de les quals es distingixen entre les que només són trasllats i les que se són sol·licituds d'informe. També dona compte de quantes de les peticions d'informe han sigut contestades i el percentatge que representen enfront del total.

Les Àrees que ha contestat el 100% de les peticions d'informe són:

- Alcaldia
- Cultura Educació, Esports i Falles
- Família, Majors i Tradicions
- Hisenda, Transparència i Pedanies.
- Ocupació, Formació i Emprenedoria.
- Parcs, Jardins i Espais Naturals.

Entre les Àrees que han contestat un 90 i 99% de les peticions es troben:

- Benestar Social
- Organismes Autònoms i Altres Entitats
- Patrimoni, Recursos Humans i Tècnics i Participació.
- Residus, Millora Climàtica i Gestió de l'Aigua
- Seguretat i Mobilitat.
- Urbanisme. Vivenda i Llicències.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

6. Graella d'enviaments a servicis i contestacions per àrees i delegació.

En estes taules s'oferix el total d'enviaments distribuït per àrees i per delegacions i distingint entre trasllats i sol·licituds d'informe.

Entre les Delegacions que han contestat el 100% de les sol·licituds d'informe formulades estan:

- Alcaldia.
- Comunicació i Relacions amb els Mitjans.
- Innovació Tecnologia i Agenda Digital i C.
- Turisme.
- Acció Cultural, Patrimoni i Recursos Culturals.
- Esports.
- Educació.
- Falles.
- Família, Joventut i Infància.
- Festes i Tradicions.
- Majors.
- Sanitat i Consum.
- Hisenda i Pressupostos.
- Pedanies.
- Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania
- Emprenedories.
- Ocupació i Formació.
- Agricultura.
- Devesa Albufera.
- Parcs i Jardins.
- Platges.
- Control Administratiu.
- Participació i Acció Veïnal.
- Patrimoni
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Millora Climàtica, Acústica i Eficiència Energètica
- Comerç i Mercats.
- Espai Públic.
- Prevenció i Extinció d'Incendis.
- Gestió d'Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- Planificació i Gestió Urbana
- Vivenda

Les Delegacions que han contestat entre el 90 i 99% de les peticions:

- Servicis Socials (97,7%)
- Recursos Humans (97.7%)
- Servicis Centrals Tècnics (91,3%).
- Neteja i Recollida de Residus (93,9%)
- Mobilitat (91,3%)
- Policia Local (96,3%).
- Licències Urbanístiques- Activitats (97,9%)

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

7. Graella d'enviaments a Servicis i contestacions per àrees, delegacions i servicis.

- Servicis i Delegacions que han contestat la totalitat de les sol·licituds d'informe formulades:

- Alcaldia
- Protecció de dades personals
- Secretària General
- Secretària General i del Ple
- Comunicació.
- Ciutat Intel·ligent.
- Delegació de Turisme.
- Atenció Especialitzada.
- Delegació de Servicis Socials.
- Acció Cultural.
- Delegació d'Acció Cultural.
- Patrimoni Històric i Artístic.
- Esports.
- Educació
- Delegació de Falles.
- Delegació de Família, Joventut i Infància.
- Joventut i Infància.
- Delegació de Festes i Tradicions.
- Festes i Tradicions.
- Majore.
- Sanitat i Consum.
- Gestió d'Emissions i Recaptació GER.
- Gestió Tributària Integral GTI.
- Tresoreria.
- Pedanies.
- Delegació de Transparència, Informació i Defensa de la Ciutadania.
- Registre i Població.
- Societat de la Informació, Transparència.
- Emprenedoria.
- Delegació de Formació i Ocupació.
- Ocupació i Formació.
- AUMSA.
- Fundació Les Naus.
- Fundació València Activa.
- O. A. Consell Agrari.

6

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

114

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

- O. A. Fundació Esportiva Municipal.
- O. A. Junta Central Fallera.
- O. A. Palau de la Música .
- O. A. Parcs i Jardins.
- O. A. Universitat Popular.
- Agricultura.
- Delegació d'Agricultura.
- Devesa- Albufera.
- Parcs i Jardins.
- Platges.
- Central del Procediment Sancionador.
- Descentralització i Participació Ciutadana.
- Patrimoni.
- Responsabilitat Patrimonial.
- Delegació de Recursos Humans.
- Gestió Econòmica de l'Àrea d'Ocupació Pública.
- Personal.
- Cicle Integral de l'Aigua.
- Millora Climàtica.
- Comerç i Mercats.
- Delegació de Comerç i Mercats.
- Ocupació del Domini Públic.
- Delegació de Mobilitat.
- Delegació de Policia.
- Obres i Manteniment d'Infraestructures.
- Delegació de Llicències Urbanístiques-Activitats.
- Inspecció Municipal.
- Delegació de Planificació i Gestió Urbana.
- Disciplina Urbanística.
- Gestió de Centre Històric.
- Planejament.
- Projectes Urbans.
- Vivenda.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Servicis que han contestat entre el 90 i el 99% de les sol·licituds d'informe:

- Atenció Primària (96% de 62 sol·licituds d'informe).
- Accés a l'Ocupació i Carrera Professional (92% de 12 sol·licituds d'informe).
- Arquitectura i Serv. Centrals Tècnics (91% de 23 sol·licituds d'informe).
- Neteja (94% de 33 sol·licituds d'informe).
- Policia Local (6% de 81 sol·licituds d'informe).
- Llicències d'Activitats (97% de 39 sol·licituds d'informe).
- Urbanístiques (98% de 50 sol·licituds d'informe).

Servicis que han contestat menys del 90% de les sol·licituds d'informe:

- - EMT (50% de 2 sol·licituds d'informe).
- - Mobilitat (89,5% de 19 sol·licituds d'informe).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



8. Graella de peticions per tema.

En esta Graella es detalla el nombre de reclamacions i suggeriments que s'han produït en el període distribuït 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:

| TEMA | Núm. peticions 2023 | Núm. peticions 2024 |
|--|---------------------|---------------------|
| Servicis de Neteja en la Via Pública | 2.150 | 2.222 |
| Servicis Prestats en la Via Pública | 2.024 | 2.077 |
| Via pública reparació de deficiències | 1.874 | 1.773 |
| Suggeriments per a la millora de la Ciutat | 1.058 | 1.549 |
| Servicis de Jardineria | 1.469 | 1.250 |
| Discrepàncies amb actuacions municipals | 993 | 1.203 |
| Senyalització Viària | 1.020 | 939 |
| Contaminació Acústica | 680 | 833 |

Els 7 primers temes que destaquem amb major nombre de peticions coincidixen amb els de l'any 2023, encara que no en el mateix orde, com pot apreciar-se en la Graella.

A efectes estadístics la variació més rellevant en les dades referides al TEMA de les peticions presentades són las que es referixen al de "Contaminació Acústica" amb 153 queixes més i "Discrepancies amb actuacions municipals" amb 210 queixes més respecte a 2023.

Quant al tema de "Organismes Autònoms", tal com es va informar, 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

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

9. Graella de peticions per tema i subtema.

S'ha efectuat una desagregació per subtemes per a tindre una millor anàlisi dels aspectes respecte als quals la població efectua reclamacions o suggeriments.

Els subtemes que més han preocupat a la ciutadania durant este període han sigut:

| SUBTEMA | Nº peticiones 2022 | Nº peticiones 2023 | Nº peticiones 2024 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Mayor actuación por parte de Policía Local | 1.487 | 1.321 | 1.268 |
| Parques y jardines deficiencias | 1.143 | 1.063 | 940 |
| Deficiente limpieza en la vía pública | 924 | 909 | 805 |
| Disconformidad con las decisiones tomadas por los servicios correspondientes | 510 | 568 | 676 |
| Bache en calzada | 813 | 720 | 628 |
| Sugerencias para la mejora de la ciudad de Valencia | 452 | 439 | 597 |
| Tardanza en resolución de expedientes | 263 | 429 | 401 |
| Contenedores cambio de ubicación | 393 | 332 | 376 |
| Sugerencias para la mejora de la circulación | 157 | 244 | 366 |
| Alumbrado | 517 | 414 | 364 |
| Deterioro demanda y sustitución de mobiliario urbano | 318 | 266 | 348 |
| Indigentes | 145 | 184 | 341 |
| Alcantarillado | 384 | 364 | 339 |
| Tráfico rodado | 93 | 76 | 319 |
| Poda de árboles | 598 | 405 | 310 |
| Plagas | 416 | 343 | 299 |

Quant als SUBTEMES, de les peticions presentades l'any 2024, respecte a l'any anterior, coincidixen majoritàriament, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella comparativa. Las principals diferències respecte a 2022 són l'augment de les queixes referides al "Trànsit rodat" (+243% i 320% respecte a 2023), els "Indigents" (+135%) i las "Suggeriments per a la millora de la circulació" (+133%).

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



10. Graella de peticions per districte.

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

Districtes que més suggeriments o reclamacions han rebut en el període:

| DISTRICTE | Núm. peticions 2023 | Núm. peticions 2024 |
|---------------------|---------------------|---------------------|
| 10. Quatre Carreres | 1.167 | 1.128 |
| 11. Poblat Marítims | 977 | 1.002 |
| 03. Extramurs | 900 | 910 |
| 12. Camins al Grau | 704 | 884 |
| 01. Ciutat Vella | 803 | 744 |
| 08. Patraix | 785 | 719 |

Quant als DISTRICTES, de les peticions presentades l'any 2024, respecte a l'any anterior, coincidixen els districtes amb major nombre de peticions, encara que no en el mateix orde com pot apreciar-se en la Graella.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Barris que més suggeriments o reclamacions han rebut durant el període:

| BARRI | Núm. peticions 2023 | Núm. peticions 2024 |
|-----------------------------------|------------------------|---------------------|
| Arrancapins (Extramurs) | 373 | 416 |
| Benicalap (Benicalap) | 413 | 406 |
| Malilla (Quatre Carreres) | 419 | 396 |
| Russafa (L'Eixample) | 415 | 383 |
| La Malva-rosa (Poblat Marítim) | 305 | 357 |
| La Creu del Grau (Camins al Grau) | 145 | 330 |
| Campanar (Campanar) | 264 | 326 |
| Patraix (Patraix) | 348 | 322 |

Quant als BARRIS, de les peticions presentades l'any 2024, hi ha un augment considerable de les queixes del barri de la Creu del Grau.

11. Graella d'Incidències de via Pública WEB i APPVALÈNCIA.

S'adjunta Graella d'Incidències en Via Pública, comunicades pels ciutadans a través de la Web i APPValència corresponents al període del 1/01/2024 a 31/01/2024.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

| Registradas por: | Enero | Febrero | Marzo | Abril | Mayo | Junio | Julio | Agosto | Septiembre | Octubre | Noviembre | Diciembre | TOTAL |
|---------------------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|------------|---------|-----------|-----------|--------|
| APP | 1.239 | 937 | 1.229 | 1.223 | 1.207 | 1.376 | 1.430 | 1.134 | 1.491 | 1.631 | 1.266 | 1.231 | 15.394 |
| WEB | 2.375 | 2.228 | 1.968 | 2.537 | 2.338 | 2.246 | 2.792 | 4.094 | 3.590 | 2.743 | 1.562 | 2.152 | 30.625 |
| Dirigidas a: | | | | | | | | | | | | | |
| Ser. Jardineria - Desde APP | 189 | 187 | 164 | 208 | 206 | 200 | 228 | 213 | 324 | 312 | 145 | 141 | 2.517 |
| Ser. Jardineria - Res.APP | 153 | 140 | 121 | 157 | 128 | 152 | 152 | 154 | 203 | 185 | 94 | 78 | 1.717 |
| Ser. Jardineria - Desde Web | 96 | 105 | 83 | 125 | 107 | 79 | 128 | 205 | 172 | 156 | 63 | 47 | 1.366 |
| Ser. Jardineria - Res.Web | 79 | 68 | 63 | 72 | 74 | 55 | 83 | 97 | 105 | 94 | 43 | 30 | 863 |
| Ser. Movilidad - Desde APP | 88 | 72 | 93 | 75 | 75 | 87 | 95 | 50 | 94 | 106 | 94 | 61 | 980 |
| Ser. Movilidad - Res.APP | 36 | 33 | 43 | 42 | 45 | 50 | 60 | 32 | 42 | 53 | 49 | 39 | 524 |
| Ser. Movilidad - Desde Web | 28 | 29 | 81 | 118 | 34 | 24 | 68 | 268 | 130 | 176 | 130 | 60 | 1.146 |
| Ser. Movilidad - Res.Web | 4 | 11 | 31 | 60 | 12 | 12 | 45 | 157 | 53 | 99 | 56 | 42 | 582 |
| Ser. Sanidad - Desde APP | 31 | 13 | 29 | 46 | 55 | 72 | 93 | 56 | 32 | 45 | 18 | 14 | 504 |
| Ser. Sanidad - Res.APP | 31 | 13 | 29 | 46 | 55 | 72 | 93 | 56 | 32 | 44 | 18 | 14 | 503 |
| Ser. Sanidad - Desde Web | 11 | 19 | 12 | 22 | 33 | 32 | 51 | 39 | 27 | 20 | 5 | 13 | 284 |
| Ser. Sanidad - Res.Web | 11 | 19 | 11 | 22 | 33 | 32 | 51 | 38 | 27 | 20 | 5 | 10 | 279 |
| Ser. Alumbrado - Desde APP | 141 | 83 | 92 | 82 | 81 | 89 | 89 | 72 | 157 | 196 | 216 | 148 | 1.446 |
| Ser. Alumbrado - Res.APP | 139 | 77 | 77 | 67 | 67 | 73 | 59 | 68 | 131 | 157 | 135 | 99 | 1.149 |
| Ser. Alumbrado - Desde Web | 60 | 58 | 44 | 44 | 32 | 20 | 26 | 37 | 130 | 155 | 127 | 51 | 784 |
| Ser. Alumbrado - Res.Web | 58 | 52 | 39 | 34 | 22 | 14 | 18 | 25 | 68 | 81 | 66 | 37 | 514 |
| Ser. Limpieza - Desde APP | 474 | 330 | 516 | 456 | 444 | 558 | 592 | 485 | 524 | 539 | 531 | 575 | 6.024 |
| Ser. Limpieza - Res.APP | 343 | 225 | 392 | 347 | 301 | 398 | 406 | 360 | 368 | 367 | 354 | 360 | 4.221 |
| Ser. Limpieza - Desde Web | 2.150 | 2.001 | 1.728 | 2.205 | 2.115 | 2.069 | 2.485 | 3.512 | 3.068 | 2.213 | 1.223 | 1.953 | 26.732 |
| Ser. Limpieza - Res.Web | 1.506 | 1.337 | 1.222 | 1.546 | 1.471 | 1.437 | 1.785 | 2.574 | 2.297 | 1.537 | 805 | 1.354 | 18.871 |
| Por email - Desde APP | 315 | 252 | 335 | 355 | 343 | 354 | 323 | 240 | 347 | 386 | 248 | 276 | 3.774 |
| Por email - Desde Web | 30 | 16 | 20 | 23 | 15 | 17 | 23 | 22 | 24 | 19 | 13 | 21 | 243 |
| Teléfono 010 - Desde APP | 1 | - | - | 1 | 2 | 1 | 2 | - | 1 | 37 | 10 | 8 | 63 |
| Teléfono 010 - Res.APP | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 5 | 1 | 4 | 10 |
| Teléfono 010 - Desde Web | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Teléfono 010 - Res.Web | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Otros - Desde APP | - | - | - | - | 1 | 15 | 8 | 18 | 22 | 10 | 4 | 8 | 86 |
| Otros - Res.APP | - | - | - | - | 1 | 14 | 8 | 17 | 17 | 3 | 3 | 7 | 70 |
| Otros - Desde Web | - | - | - | - | 2 | 5 | 11 | 11 | 9 | 4 | 1 | 7 | 50 |
| Otros - Res.Web | - | - | - | - | 2 | 5 | 10 | 11 | 6 | 1 | - | 3 | 38 |
| Tipos | | | | | | | | | | | | | |
| Recogida de enseres - Desde APP | 1 | 1 | - | 1 | - | - | - | 2 | - | - | - | 1 | 6 |
| Recogida de enseres - Res.APP | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 4 |
| Recogida de enseres - Desde Web | 2.020 | 1.900 | 1.538 | 2.034 | 1.938 | 1.917 | 2.301 | 3.252 | 2.915 | 2.027 | 1.019 | 1.756 | 24.617 |
| Recogida de enseres - Res.Web | 1.409 | 1.265 | 1.062 | 1.407 | 1.345 | 1.332 | 1.650 | 2.348 | 2.163 | 1.397 | 652 | 1.232 | 17.262 |
| Total | 3.614 | 2.165 | 3.197 | 3.760 | 3.545 | 3.623 | 4.222 | 5.328 | 5.081 | 4.374 | 2.828 | 3.383 | 46.019 |
| Resultas | 2.360 | 1.975 | 2.028 | 2.393 | 2.211 | 2.314 | 2.770 | 3.589 | 3.349 | 2.646 | 1.629 | 2.077 | 29.341 |

COMISSIÓ PERMANENT ESPECIAL DE SUGGERIMENTS I RECLAMACIONS - ACTA DE LA SESSIÓ ORDINÀRIA DE 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



ESTADÍSTIQUES DE PETICIONS

Del 01/01/2024 al 31/12/2024

1. Peticions segons tipus

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|---------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Queixa | 2.416 | 2.457 | -1,67% |
| Suggestiu | 11.142 | 11.070 | 0,65% |
| Síndic | 615 | 463 | 32,83% |
| Defensor | 61 | 65 | -6,15% |
| Altres | 56 | 34 | 64,71% |
| Total: | 14.290 | 14.089 | 1,4% |

Desglose Síndic/Defensor

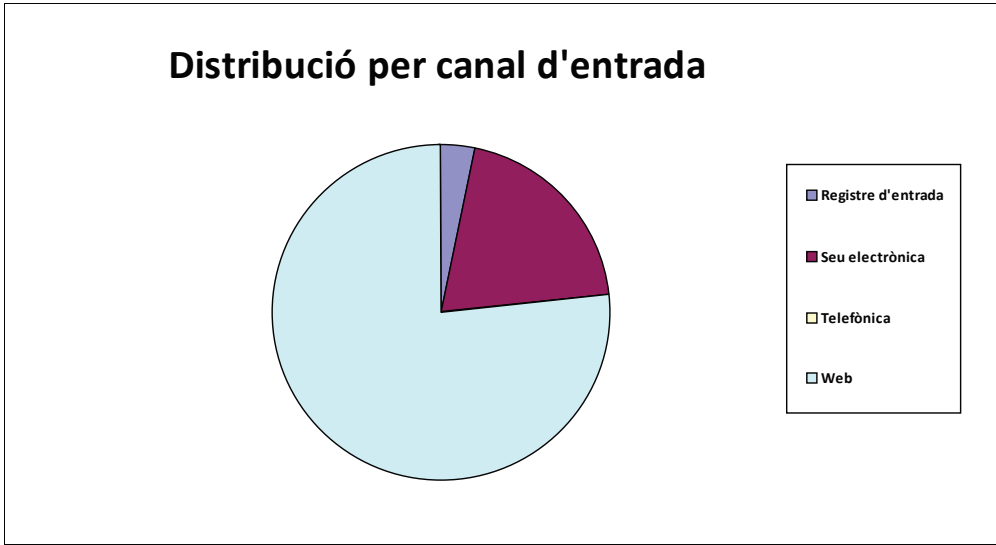
| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Síndic | | | |
| Inici | 223 | 180 | 23,89% |
| Recomanació/Suggestiu | 149 | 96 | 55,21% |
| Altres (tancaments, requeriments, ...) | 243 | 187 | 29,95% |
| Defensor | | | |
| Inici | 21 | 23 | -8,70% |
| Recomanació/Suggestiu | 3 | 0 | - |
| Altres (tancaments, requeriments, ...) | 37 | 42 | -11,90% |

2. Peticions segons Canal d'Entrada

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Registre d'entrada | 478 | 497 | -3,82% |
| Seu electrònica | 2.842 | 2.591 | 9,69% |
| Telefònica | 30 | 48 | -37,50% |
| Web | 10.940 | 10.953 | -,12% |
| Total: | 14.290 | 14.089 | 1,4% |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



3. Peticions del període per mesos

| | |
|----------------|-------|
| Gener | 1.258 |
| Febrer | 1.256 |
| Març | 1.211 |
| Abril | 1.110 |
| Maig | 1.327 |
| Juny | 1.145 |
| Juliol | 1.154 |
| Agost | 1.033 |
| Setembre | 1.464 |
| Octubre | 1.455 |
| Novembre | 1.042 |
| Desembre | 835 |

4. Enviaments a Servicis i contestacions per mesos

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|--------------|-------|----------|----------|-------------|
| Gener | 1.280 | 1205 | 75 | 74 (98,7%) |
| Febrer | 1.313 | 1236 | 77 | 76 (98,7%) |
| Març | 1.384 | 1341 | 43 | 43 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | | | | |
|----------------|-------|------|----|-------------|
| Abril | 1.312 | 1235 | 76 | 74 (97,4%) |
| Maig | 1.698 | 1600 | 98 | 97 (99,0%) |
| Juny | 1.288 | 1227 | 61 | 61 (100,0%) |
| Juliol | 1.331 | 1271 | 60 | 59 (98,3%) |
| Agost | 1.232 | 1178 | 54 | 53 (98,1%) |
| Setembre | 1.550 | 1471 | 79 | 78 (98,7%) |
| Octubre | 1.596 | 1547 | 49 | 47 (95,9%) |
| Novembre | 1.173 | 1134 | 39 | 37 (94,9%) |
| Desembre | 863 | 839 | 24 | 21 (87,5%) |

Signat electrònicament per:

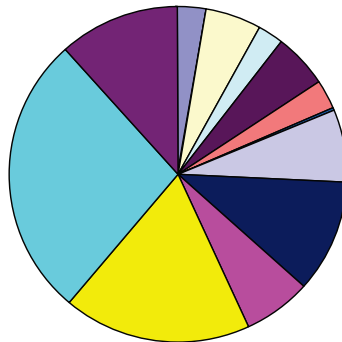
| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



5. Enviaments a Servicis i contestacions per Àrea

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|---|---------------|--------------|------------|--------------------|
| ALCALDIA | 451 | 423 | 28 | 28 (100,0%) |
| ALTRES | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| BENESTAR SOCIAL | 833 | 746 | 87 | 85 (97,7%) |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | 417 | 380 | 37 | 37 (100,0%) |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | 824 | 777 | 46 | 46 (100,0%) |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | 450 | 404 | 46 | 46 (100,0%) |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | 28 | 24 | 4 | 4 (100,0%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | 1.117 | 1046 | 71 | 70 (98,6%) |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | 1.745 | 1714 | 31 | 31 (100,0%) |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ ... | 1.017 | 930 | 87 | 84 (96,6%) |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | 2.886 | 2839 | 47 | 45 (95,7%) |
| SEGURETAT I MOBILITAT | 4.389 | 4272 | 117 | 112 (95,7%) |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | 1.861 | 1728 | 133 | 131 (98,5%) |
| Total d'Enviaments | 16.020 | 15284 | 735 | 720 (98,0%) |

Distribució per Àrees



- ALCALDIA
- ALTRES
- BENESTAR SOCIAL
- CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES
- FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS
- HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES
- OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA
- ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS
- PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS
- PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACIÓ
- 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 | Traslats | Informes | Contest. |
|----------------|-------|----------|----------|-------------|
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | 348 | 324 | 24 | 24 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-------|------|----|-------------|
| COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS | 14 | 13 | 1 | 1 (100,0%) |
| GRANS PROJECTES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAP | 75 | 73 | 2 | 2 (100,0%) |
| TURISME | 13 | 12 | 1 | 1 (100,0%) |
| ALTRES | | | | |
| ALTRES | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| BENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALTAT | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS SOCIALS | 826 | 739 | 87 | 85 (97,7%) |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULT | 264 | 236 | 28 | 28 (100,0%) |
| EDUCACIÓ | 113 | 109 | 4 | 4 (100,0%) |
| ESPORTS | 30 | 29 | 1 | 1 (100,0%) |
| FALLAS | 10 | 6 | 4 | 4 (100,0%) |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | | | | |
| FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA | 22 | 17 | 5 | 5 (100,0%) |
| FESTES I TRADICIONS | 316 | 292 | 23 | 23 (100,0%) |
| MAJORS | 73 | 66 | 7 | 7 (100,0%) |
| SANITAT I CONSUM | 413 | 402 | 11 | 11 (100,0%) |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | | | | |
| HISENDA I PRESSUPOSTOS | 186 | 166 | 20 | 20 (100,0%) |
| PEDANIES | 31 | 30 | 1 | 1 (100,0%) |
| TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA | 233 | 208 | 25 | 25 (100,0%) |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | | | | |
| EMPRENEDORIA | 8 | 7 | 1 | 1 (100,0%) |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 20 | 17 | 3 | 3 (100,0%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | 1.117 | 1046 | 71 | 70 (98,6%) |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | | | | |
| AGRICULTURA | 20 | 13 | 7 | 7 (100,0%) |
| DEVESA-ALBUFERA | 43 | 42 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|---|-------|------|----|-------------|
| PARCS I JARDINS | 1.623 | 1601 | 22 | 22 (100,0%) |
| PLATGES | 59 | 58 | 1 | 1 (100,0%) |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPA | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIU | 61 | 56 | 5 | 5 (100,0%) |
| PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL | 99 | 94 | 5 | 5 (100,0%) |
| PATRIMONI | 78 | 68 | 10 | 10 (100,0%) |
| RECURSOS HUMANS | 192 | 148 | 44 | 43 (97,7%) |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 587 | 564 | 23 | 21 (91,3%) |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | | | | |
| CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 422 | 416 | 6 | 6 (100,0%) |
| MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENE | 111 | 103 | 8 | 8 (100,0%) |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 2.343 | 2310 | 33 | 31 (93,9%) |
| SEGURETAT I MOBILITAT | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | 58 | 50 | 8 | 8 (100,0%) |
| ESPAI PÚBLIC | 150 | 147 | 3 | 3 (100,0%) |
| MOBILITAT | 1.654 | 1631 | 23 | 21 (91,3%) |
| POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA | 2.503 | 2421 | 82 | 79 (96,3%) |
| PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS | 24 | 23 | 1 | 1 (100,0%) |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | | | | |
| GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRU | 1.095 | 1089 | 6 | 6 (100,0%) |
| HABITATGE | 51 | 49 | 2 | 2 (100,0%) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS | 541 | 446 | 95 | 93 (97,9%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 174 | 144 | 30 | 30 (100,0%) |

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

| | Total | Traslats | Informes | Contest. |
|---|-------|----------|----------|-------------|
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | | | | |
| ALCALDIA | 313 | 293 | 20 | 20 (100,0%) |
| OFICINA D'ATENCIÓ A LA DISCAPACITAT | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|-------------|
| PROTOCOL | 21 | 21 | 0 | 0 (-) |
| SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL. | 1 | 0 | 1 | 1 (100,0%) |
| SECRETARIA GENERAL I DEL PLE | 6 | 4 | 2 | 2 (100,0%) |
| COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJANS | | | | |
| COMUNICACIÓ | 13 | 12 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. COMUNICACIÓ I RELACIONS AMB ELS MITJAN | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GRANS PROJECTES | | | | |
| PROJECTES SINGULARS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I CAPTACI | | | | |
| CIUTAT INTEL·LIGENT | 10 | 8 | 2 | 2 (100,0%) |
| INNOVACIÓ | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| REG. INNOVACIÓ, TECNOLOGIA, AGENDA DIGITAL I | 25 | 25 | 0 | 0 (-) |
| TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ I LA COMUNICA | 34 | 34 | 0 | 0 (-) |
| TURISME | | | | |
| REG. TURISME | 3 | 2 | 1 | 1 (100,0%) |
| TURISME | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 451 | 423 | 28 | 28 (100,0%) |
| ALTRES | | | | |
| ALTRES | | | | |
| ALTRES | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| BENESTAR SOCIAL | | | | |
| IGUALTAT | | | | |
| IGUALTAT | 7 | 7 | 0 | 0 (-) |
| SERVICIS SOCIALS | | | | |
| ADDICIONS | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| ATENCIÓ ESPECIALITZADA | 389 | 383 | 6 | 6 (100,0%) |
| ATENCIÓ PRIMÀRIA | 325 | 263 | 62 | 60 (96,8%) |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 48 | 39 | 9 | 9 (100,0%) |
| REG. SERVICIS SOCIALS | 62 | 52 | 10 | 10 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 833 | 746 | 87 | 85 (97,7%) |
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS CULTURALS | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 79 | 78 | 1 | 1 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|-------------|
| NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA | 11 | 11 | 0 | 0 (-) |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 135 | 111 | 24 | 24 (100,0%) |
| RECURSOS CULTURALS | 27 | 27 | 0 | 0 (-) |
| REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURSOS C | 12 | 9 | 3 | 3 (100,0%) |
| EDUCACIÓ | | | | |
| EDUCACIÓ | 108 | 105 | 3 | 3 (100,0%) |
| REG. EDUCACIÓ | 5 | 4 | 1 | 1 (100,0%) |
| ESPORTS | | | | |
| ESPORTS | 25 | 24 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. ESPORTS | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| FALLAS | | | | |
| REG. FALLES | 10 | 6 | 4 | 4 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 417 | 380 | 37 | 37 (100,0%) |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | | | | |
| FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA | | | | |
| JOVENTUT I INFÀNCIA | 17 | 14 | 3 | 3 (100,0%) |
| REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA | 5 | 3 | 2 | 2 (100,0%) |
| FESTES I TRADICIONS | | | | |
| FESTES I TRADICIONS | 303 | 284 | 18 | 18 (100,0%) |
| REG. FESTES I TRADICIONS | 13 | 8 | 5 | 5 (100,0%) |
| MAJORS | | | | |
| MAJORS | 70 | 63 | 7 | 7 (100,0%) |
| REG. MAJORS | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| SANITAT I CONSUM | | | | |
| REG. SANITAT I CONSUM | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| SANITAT I CONSUM | 411 | 400 | 11 | 11 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 824 | 777 | 46 | 46 (100,0%) |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | | | | |
| HISENDA I PRESSUPOSTOS | | | | |
| COORDINACIÓ TRIBUTÀRIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| ECONÓMICOPRESSUPOSTARI | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER | 48 | 36 | 12 | 12 (100,0%) |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-ACTIVITATS ECO | 28 | 28 | 0 | 0 (-) |
| GESTIÓ TRIBUTARIA ESPECÍFICA-CADASTRAL | 25 | 25 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-----|-----|----|-------------|
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI | 50 | 46 | 4 | 4 (100,0%) |
| INSPECCIÓ DE TRIBUTS I RENDES | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| REG. HISENDA I PRESSUPOSTOS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| TRESORERIA | 24 | 20 | 4 | 4 (100,0%) |
| PEDANIES | | | | |
| PEDANIES | 31 | 30 | 1 | 1 (100,0%) |
| TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE LA CIUTA | | | | |
| REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFENSA DE | 10 | 9 | 1 | 1 (100,0%) |
| REGISTRE I POBLACIÓ | 153 | 141 | 12 | 12 (100,0%) |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈNCIA I S | 70 | 58 | 12 | 12 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 450 | 404 | 46 | 46 (100,0%) |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | | | | |
| EMPRENEDORIA | | | | |
| EMPRENEDORIA | 7 | 6 | 1 | 1 (100,0%) |
| REG. EMPRENEDORIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | | | | |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 14 | 12 | 2 | 2 (100,0%) |
| REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 6 | 5 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 28 | 24 | 4 | 4 (100,0%) |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | |
| SENSE ADSCRIPCIÓ ORGÀNICA | | | | |
| AUMSA | 26 | 20 | 6 | 6 (100,0%) |
| EMIVASA | 3 | 3 | 0 | 0 (-) |
| EMT | 270 | 268 | 2 | 1 (50,0%) |
| EMTRE | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| ENTITAT PBCA EMP. PALAU DE CONGRESSOS | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| FUNDACIÓ LAS NAVES | 29 | 13 | 16 | 16 (100,0%) |
| FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER L'OC | 10 | 5 | 5 | 5 (100,0%) |
| O.A. CONSELL AGRARI | 10 | 8 | 2 | 2 (100,0%) |
| O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 280 | 263 | 17 | 17 (100,0%) |
| O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA | 45 | 36 | 9 | 9 (100,0%) |
| O.A. MOSTRA DE VALÈNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I ORQUE | 15 | 12 | 3 | 3 (100,0%) |
| O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBANA | 330 | 321 | 9 | 9 (100,0%) |
| O.A. UNIVERSITAT POPULAR | 92 | 90 | 2 | 2 (100,0%) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | | | | | |
|---|-----------------|-------|------|-------------|-------------|
| | Subtotal d'Àrea | 1.117 | 1046 | 71 | 70 (98,6%) |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | | | | | |
| AGRICULTURA | | | | | |
| AGRICULTURA | 10 | 5 | 5 | 5 (100,0%) | |
| REG. AGRICULTURA | 6 | 4 | 2 | 2 (100,0%) | |
| SERVICI D'AGRICULTURA | 4 | 4 | 0 | 0 (-) | |
| DEVESA-ALBUFERA | | | | | |
| DEVESA-ALBUFERA | 43 | 42 | 1 | 1 (100,0%) | |
| PARCS I JARDINS | | | | | |
| PARCS I JARDINS | 1.617 | 1595 | 22 | 22 (100,0%) | |
| REG. PARCS I JARDINS | 6 | 6 | 0 | 0 (-) | |
| PLATGES | | | | | |
| PLATGES | 59 | 58 | 1 | 1 (100,0%) | |
| | Subtotal d'Àrea | 1.745 | 1714 | 31 | 31 (100,0%) |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTICIPACI | | | | | |
| CONTROL ADMINISTRATIU | | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 61 | 56 | 5 | 5 (100,0%) | |
| PARTICIPACIÓ I ACCIÓ VEÏNAL | | | | | |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTADANA | 99 | 94 | 5 | 5 (100,0%) | |
| PATRIMONI | | | | | |
| PATRIMONI | 42 | 38 | 4 | 4 (100,0%) | |
| REG. PATRIMONI | 4 | 4 | 0 | 0 (-) | |
| RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 32 | 26 | 6 | 6 (100,0%) | |
| RECURSOS HUMANS | | | | | |
| ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PROFES | 65 | 53 | 12 | 11 (91,7%) | |
| GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ PÚBLI | 20 | 15 | 5 | 5 (100,0%) | |
| PERSONAL | 83 | 66 | 17 | 17 (100,0%) | |
| REG. RECURSOS HUMANS | 22 | 12 | 10 | 10 (100,0%) | |
| SALUT LABORAL | 2 | 2 | 0 | 0 (-) | |
| SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | | | | | |
| ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNICS ... | 583 | 560 | 23 | 21 (91,3%) | |
| REG. SERVICIS CENTRALS TÈCNICS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) | |
| | Subtotal d'Àrea | 1.017 | 930 | 87 | 84 (96,6%) |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | | | | | |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | |
|--|-------|------|-----|-------------|
| CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS | | | | |
| CEMENTERIS I SERVICIS FUNERARIS | 10 | 10 | 0 | 0 (-) |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 420 | 414 | 6 | 6 (100,0%) |
| REG. CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 2 | 2 | 0 | 0 (-) |
| MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA ENERGÈTI | | | | |
| MILLORA CLIMÀTICA | 110 | 102 | 8 | 8 (100,0%) |
| REG. MILLORA CLIMÀTICA, ACÚSTICA I EFICIÈNCIA | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | | | | |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 2.339 | 2306 | 33 | 31 (93,9%) |
| REG. NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 4 | 4 | 0 | 0 (-) |
| Subtotal d'Àrea | 2.886 | 2839 | 47 | 45 (95,7%) |
| SEGURETAT I MOBILITAT | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | 41 | 37 | 4 | 4 (100,0%) |
| REG. COMERÇ I MERCATS | 17 | 13 | 4 | 4 (100,0%) |
| ESPAI PÚBLIC | | | | |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL | 150 | 147 | 3 | 3 (100,0%) |
| MOBILITAT | | | | |
| MOBILITAT | 1.645 | 1626 | 19 | 17 (89,5%) |
| REG. MOBILITAT | 9 | 5 | 4 | 4 (100,0%) |
| POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA | | | | |
| POLICIA LOCAL | 2.491 | 2410 | 81 | 78 (96,3%) |
| REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA | 12 | 11 | 1 | 1 (100,0%) |
| PREVENCIÓ I EXTINCIÓ D'INCENDIS | | | | |
| BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMERGÈN | 24 | 23 | 1 | 1 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 4.389 | 4272 | 117 | 112 (95,7%) |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | | | | |
| GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTUR | | | | |
| OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA | 1.094 | 1088 | 6 | 6 (100,0%) |
| REG. GESTIÓ D'OBRES I MANTENIMENT D'INFRAES | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |
| HABITATGE | | | | |
| HABITATGE | 50 | 48 | 2 | 2 (100,0%) |
| REG. HABITATGE | 1 | 1 | 0 | 0 (-) |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS | | | | |
|--|--------------|-------------|------------|--------------------|
| INSPECCIÓ MUNICIPAL | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| LLICÈNCIES D'ACTIVITATS | 235 | 196 | 39 | 38 (97,4%) |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES | 256 | 206 | 50 | 49 (98,0%) |
| REG. LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITATS | 48 | 43 | 5 | 5 (100,0%) |
| PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | | | | |
| ASSESSORAMENT URBANÍSTIC | 6 | 6 | 0 | 0 (-) |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 63 | 51 | 12 | 12 (100,0%) |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 2 | 1 | 1 | 1 (100,0%) |
| GESTIÓ URBANÍSTICA | 5 | 5 | 0 | 0 (-) |
| PLANEJAMENT | 42 | 36 | 6 | 6 (100,0%) |
| PROJECTES URBANS | 11 | 9 | 2 | 2 (100,0%) |
| REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 45 | 36 | 9 | 9 (100,0%) |
| Subtotal d'Àrea | 1.861 | 1728 | 133 | 131 (98,5%) |

| | Contestats | | | No Contestats | |
|------------------------------------|------------|--------------------|----------|---------------|--------------------|
| | <=10 dies | >10 i <=20 dies | >20 dies | En termini | Fora de termini |
| ALCALDIA | | | | | |
| ALCALDIA | 3 | 17 | 0 | 0 | 0 |
| PROTECCIÓ DE DADES PERSONALS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SECRETARIA GENERAL ADM. MPAL. | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SECRETARIA GENERAL I DEL PLE | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| COMUNICACIÓ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| CIUTAT INTEL·LIGENT | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| REG. TURISME | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ALTRES | | | | | |
| ALTRES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BENESTAR SOCIAL | | | | | |
| ATENCIÓ ESPECIALITZADA | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| ATENCIÓ PRIMÀRIA | 40 | 13 | 7 | 0 | 2 |
| BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ | 4 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| REG. SERVICIS SOCIALS | 1 | 6 | 3 | 0 | 0 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | | |
|--|----|----|----|---|---|
| CULTURA, EDUCACIÓ, ESPORTS I FALLES | | | | | |
| ACCIÓ CULTURAL | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| PATRIMONI HISTÒRIC I ARTÍSTIC | 11 | 12 | 1 | 0 | 0 |
| REG. ACCIÓ CULTURAL, PATRIMONI I RECURS | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| EDUCACIÓ | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| REG. EDUCACIÓ | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| ESPORTS | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| REG. FALLES | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| FAMÍLIA, MAJORS I TRADICIONS | | | | | |
| JOVENTUT I INFÀNCIA | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REG. FAMÍLIA, JOVENTUT I INFÀNCIA | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| FESTES I TRADICIONS | 6 | 1 | 11 | 0 | 0 |
| REG. FESTES I TRADICIONS | 2 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| MAJORS | 2 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| SANITAT I CONSUM | 4 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| HISENDA, TRANSPARÈNCIA I PEDANIES | | | | | |
| GESTIÓ D'EMISSIONS I RECAPTACIÓ-GER | 9 | 3 | 0 | 0 | 0 |
| GESTIÓ TRIBUTÀRIA INTEGRAL - GTI | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| TRESORERIA | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| PEDANIES | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REG. TRANSPARÈNCIA, INFORMACIÓ I DEFEN | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REGISTRE I POBLACIÓ | 0 | 1 | 11 | 0 | 0 |
| SOCIETAT DE LA INFORMACIÓ, TRANSPARÈN | 4 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| OCUPACIÓ , FORMACIÓ I EMPRENEDORIA | | | | | |
| EMPRENEDORIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| REG. OCUPACIÓ I FORMACIÓ | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| ORGANISMES AUTÒNOMS I ALTRES ENTITATS | | | | | |
| AUMSA | 0 | 1 | 5 | 0 | 0 |
| EMT | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| FUNDACIÓ LAS NAVES | 7 | 8 | 1 | 0 | 0 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | | | | | |
|---|----|---|----|---|---|
| FUNDACIÓ VALENCIA ACTIVA DEL PACTE PER | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| O.A. CONSELL AGRARI | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| O.A. FUNDACIÓ ESPORTIVA MUNICIPAL | 5 | 3 | 9 | 0 | 0 |
| O.A. JUNTA CENTRAL FALLERA | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| O.A. PALAU DE LA MÚSICA, CONGRESSOS I OR | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| O.A. PARCS, JARDINS I BIODIVERSITAT URBAN | 3 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| O.A. UNIVERSITAT POPULAR | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PARCS, JARDINS I ESPAIS NATURALS | | | | | |
| AGRICULTURA | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| REG. AGRICULTURA | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| DEVESA-ALBUFERA | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| PARCS I JARDINS | 17 | 4 | 1 | 0 | 0 |
| PLATGES | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PATRIMONI, RECURSOS HUMANS I TÈCNICS I PARTI | | | | | |
| CENTRAL DEL PROCEDIMENT SANCIONADOR | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DESCENTRALITZACIÓ I PARTICIPACIÓ CIUTAD | 3 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| PATRIMONI | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| RESPONSABILITAT PATRIMONIAL | 4 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| ACCÉS A L'OCUPACIÓ PÚBLICA I CARRERA PR | 3 | 4 | 4 | 0 | 1 |
| GESTIÓ ECONÒMICA DE L'ÀREA D'OCUPACIÓ | 0 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| PERSONAL | 6 | 8 | 3 | 0 | 0 |
| REG. RECURSOS HUMANS | 6 | 4 | 0 | 0 | 0 |
| ARQUITECTURA I SERVICIS CENTRALS TÈCNI | 4 | 2 | 15 | 0 | 2 |
| RESIDUS, MILLORA CLIMÀTICA I GESTIÓ DE L'AIGUA | | | | | |
| CICLE INTEGRAL DE L'AIGUA | 2 | 0 | 4 | 0 | 0 |
| MILLORA CLIMÀTICA | 1 | 4 | 3 | 0 | 0 |
| NETEJA I RECOLLIDA DE RESIDUS | 11 | 7 | 13 | 0 | 2 |
| SEGURETAT I MOBILITAT | | | | | |
| COMERÇ I MERCATS | 2 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| REG. COMERÇ I MERCATS | 1 | 0 | 3 | 0 | 0 |
| OCUPACIÓ DEL DOMINI PÚBLIC MUNICIPAL ... | 2 | 0 | 1 | 0 | 0 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | | | | | |
|---|-----|-----|-----|---|----|
| MOBILITAT | 5 | 3 | 9 | 0 | 2 |
| REG. MOBILITAT | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| POLICIA LOCAL | 24 | 22 | 32 | 0 | 3 |
| REG. POLICIA LOCAL DE VALÈNCIA | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| BOMBERS, PREVENCIÓ, INTERVENCIÓ D'EMER | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| URBANISME, HABITATGE I L·LICÈNCIES | | | | | |
| OBRES I MANTENIMENT D'INFRAESTRUCTURA | 1 | 1 | 4 | 0 | 0 |
| HABITATGE | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| INSPECCIÓ MUNICIPAL | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| LLICÈNCIES D'ACTIVITATS | 3 | 13 | 22 | 0 | 1 |
| LLICÈNCIES URBANÍSTIQUES | 26 | 19 | 4 | 0 | 1 |
| REG. L·LICÈNCIES URBANÍSTIQUES-ACTIVITAT | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 |
| DISCIPLINA URBANÍSTICA | 8 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| GESTIÓ DE CENTRE HISTÒRIC | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PLANEJAMENT | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| PROJECTES URBANS | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| REG. PLANIFICACIÓ I GESTIÓ URBANA | 0 | 0 | 9 | 0 | 0 |
| Total d'Enviaments | 293 | 207 | 220 | 0 | 15 |

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

Signat electrònicament per:

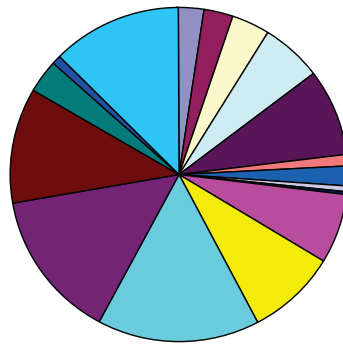
| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



8. Peticions per tema

| | Total Període | Mateix període de l'exercici anterior | Variació interanual |
|--|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| Agraïments | 338 | 268 | 26,12% |
| Altres | 428 | 170 | 151,76% |
| Atenció Personal Municipal | 511 | 560 | -8,75% |
| Contaminació acústica | 833 | 680 | 22,50% |
| Covid-19 | 0 | 0 | #iNúm! |
| Discrepàncies amb actuacions municipals | 1.203 | 993 | 21,15% |
| Distint àmbit competencial | 155 | 167 | -7,19% |
| Esdeveniments | 253 | 170 | 48,82% |
| Organismes autònoms | 77 | 661 | -88,35% |
| Política lingüística | 54 | 36 | 50,00% |
| Senyalització viària | 939 | 1.020 | -7,94% |
| Servicis de jardineria | 1.250 | 1.469 | -14,91% |
| Servicis de neteja en la via pública | 2.222 | 2.150 | 3,35% |
| Servicis prestats en via pública | 2.077 | 2.024 | 2,62% |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat | 1.549 | 1.058 | 46,41% |
| Tramitació administrativa | 513 | 692 | -25,87% |
| Tributació municipal i sancions | 115 | 97 | 18,56% |
| Via pública reparació de deficiències | 1.773 | 1.874 | -5,39% |

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 | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| 9. Peticions per tema i subtema | |
|--|-----|
| <u>Agraïments</u> | |
| Agraïments | 254 |
| Felicitations per organització d'esdeveniments | 6 |
| Personal municipal | 78 |
| <u>Altres</u> | |
| Altres | 237 |
| Deficiències en dependències municipals o de competència municipal | 191 |
| <u>Atenció Personal Municipal</u> | |
| Altres | 78 |
| Atenció en biblioteques | 34 |
| Atenció personal de Servicis Socials | 114 |
| Atenció personal en Universitat Popular | 2 |
| Centres educatius | 14 |
| Centres esportius | 18 |
| Disconformitat amb l'actuació de la Policia Local | 86 |
| Gestió tributària | 9 |
| Informació i Registre | 91 |
| Museus | 4 |
| Padró | 61 |
| <u>Contaminació acústica</u> | |
| Activitats molèsties i denúncies | 240 |
| Aire condicionat particulars | 12 |
| Avions | 29 |
| Botellot | 47 |
| Casals fallers | 21 |
| Entre particulars veïnals | 30 |
| Esdeveniments públics | 28 |
| Molèsties servicis de neteja | 52 |
| Obres privades | 18 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|-----|
| Per Obres municipals | 25 |
| Taules i cadires | 12 |
| Trànsit de vehicles | 319 |
| <u>Discrepàncies amb actuacions municipals</u> | |
| Aigua incidències subministrament | 13 |
| Biblioteques | 22 |
| Compliment d'ordenances | 97 |
| Disconformitat amb les decisions preses pels servicis corresponents | 676 |
| Disconformitat amb projectes urbanístics | 63 |
| Horaris atenció al públic | 12 |
| Museus incidències | 5 |
| Obres municipals | 59 |
| Obres no municipals | 41 |
| Ocupació - demandes | 2 |
| Oposicions | 9 |
| Poliesportius i Complexos d'oci desperfectes i demanda i incidències | 75 |
| Rehabilitació d'edificis i llocs públics (ruïnes) | 66 |
| Servicis Socials | 35 |
| Subvencions o ajudes | 25 |
| Xec Escolar | 3 |
| <u>Distint àmbit competencial</u> | |
| Altra administració o institució | 133 |
| Civil o penal | 22 |
| <u>Esdeveniments</u> | |
| Carreres populars | 21 |
| Concerts | 12 |
| Esdeveniments no organitzats per l'Ajuntament | 53 |
| Esdeveniments organitzats per l'Ajuntament | 27 |
| Falles | 140 |
| <u>Organismes autònoms</u> | |
| EMT-incidències | 52 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|-----|
| EMTRE (Entitat Metropolitana per al Tractament de Residus) | 2 |
| Fundació Esportiva Municipal | 8 |
| Junta Central Fallera | 1 |
| Organisme Autònom Municipal Parcs i Jardins Singulars i Escola municip | 7 |
| Palau de la Música i Congressos | 5 |
| Universitat Popular | 2 |
| <u>Política lingüística</u> | |
| Castellà | 18 |
| Valencià | 36 |
| <u>Senyalització viària</u> | |
| Bol·lards i portatestos | 219 |
| Carril bici | 116 |
| Estacions Valenbisi | 1 |
| Semàfors | 120 |
| Senyalització horitzontal | 242 |
| Senyalització vertical | 198 |
| Zona blava | 15 |
| Zona taronja | 28 |
| <u>Servicis de jardineria</u> | |
| Parcs i jardins deficiències | 940 |
| Poda d'arbres | 310 |
| <u>Servicis de neteja en la via pública</u> | |
| Arreplegada d'objectes en la via pública | 134 |
| Contenidors canvi ubicació | 376 |
| Contenidors deficient estat | 187 |
| Deficient neteja en la via pública | 805 |
| Excrements animals domèstics | 155 |
| Reciclatge de residus | 29 |
| Solars i edificis en deficient estat de neteja | 179 |
| Suggeriments per a la neteja en la via pública | 253 |
| Vehicles abandonats | 104 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| <u>Servicis prestats en via pública</u> | |
|--|-------|
| Autorització de taules i cadires | 49 |
| Gorretes | 32 |
| Indigents | 341 |
| Major actuació per part de Policia Local | 1.268 |
| Mesures contra excrements animals domèstics | 28 |
| Plagues | 299 |
| Platges incidències | 54 |
| Valenbisi | 6 |
| <u>Suggeriments per a la millora de la ciutat</u> | |
| Aparcaments - Demanda | 207 |
| Ciclistes molèsties | 44 |
| Demanda de parcs i jardins | 130 |
| Desperfectes en patrimoni històric | 36 |
| Lavabos públics | 33 |
| Pàgina web | 31 |
| Seu electrònica | 18 |
| Suggeriments concerts teatres falles etc | 5 |
| Suggeriments indeterminats | 58 |
| Suggeriments per a la millora de la circulació | 366 |
| Suggeriments per a la millora de la ciutat de València | 597 |
| Suggeriments sobre denominació de carrers | 24 |
| <u>Tramitació administrativa</u> | |
| Tardança en actuació municipal | 112 |
| Tardança en resolució d'expedients | 401 |
| <u>Tributació municipal i sancions</u> | |
| Infraccions de trànsit | 18 |
| Infraccions urbanístiques | 5 |
| Multes | 40 |
| Tributs IAE | 6 |
| Tributs IBI | 29 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|---|-----|
| Tributs IVTM | 17 |
| <u>Via pública reparació de deficiències</u> | |
| Clavegueram | 339 |
| Clot en calçada | 628 |
| Deteriorament demanda i substitució de mobiliari urbà | 348 |
| Enllumenat | 364 |
| Fonts ornamentals | 10 |
| Supressió de barreres arquitectòniques | 84 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4 =
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

10. Peticions per districte

| | Total Periode | Mateix periode de l'exercici anterior | Variació interanual |
|----------------------------------|---------------|---------------------------------------|---------------------|
| 01. Ciutat Vella | 744 | 803 | -7,35% |
| 02. L'Eixample | 599 | 661 | -9,38% |
| 03. Extramurs | 910 | 900 | 1,11% |
| 04. Campanar | 605 | 694 | -12,82% |
| 05. La Saïdia | 555 | 645 | -13,95% |
| 06. El Pla del Real | 448 | 539 | -16,88% |
| 07. L'Olivereta | 625 | 555 | 12,61% |
| 08. Patraix | 719 | 785 | -8,41% |
| 09. Jesús | 514 | 567 | -9,35% |
| 10. Quatre Carreres | 1.128 | 1.167 | -3,34% |
| 11. Pobles Marítims | 1.002 | 977 | 2,56% |
| 12. Camins al Grau | 884 | 704 | 25,57% |
| 13. Algirós | 411 | 515 | -20,19% |
| 14. Benimaclet | 294 | 381 | -22,83% |
| 15. Rascanya | 460 | 477 | -3,56% |
| 16. Benicalap | 486 | 454 | 7,05% |
| 17. Pobles del Nord | 83 | 90 | -7,78% |
| 18. Pobles de l'Oest | 291 | 210 | 38,57% |
| 19. Pobles del Sud | 375 | 373 | ,54% |
| 20. Fora de València | 2 | 8 | -75,00% |
| En Dependències Municipals | 1.143 | 1.087 | 5,15% |
| No hi consta districte | 2.012 | 1.497 | 34,40% |

11. Peticions per barri

| | |
|---------------------|-----|
| 01. Ciutat Vella | |
| 1.1. La Seu | 86 |
| 1.2. La Xerea | 109 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|---------------------------------|-----|
| 1.3. El Carme | 142 |
| 1.4. El Pilar | 85 |
| 1.5. El Mercat | 132 |
| 1.6. Sant Francesc | 190 |
| 02. L'Eixample | |
| 2.1. Russafa | 383 |
| 2.2. El Pla del Remei | 98 |
| 2.3. Gran Via | 118 |
| 03. Extramurs | |
| 3.1. El Botànic | 122 |
| 3.2. La Roqueta | 85 |
| 3.3. La Petxina | 287 |
| 3.4. Arrancapins | 416 |
| 04. Campanar | |
| 4.1. Campanar | 326 |
| 4.2. Les Tendetes | 65 |
| 4.3. El Calvari | 37 |
| 4.4. Sant Pau | 177 |
| 05. La Saïdia | |
| 5.1. Marxalenes | 128 |
| 5.2. Morvedre | 107 |
| 5.3. Trinitat | 142 |
| 5.4. Tormos | 110 |
| 5.5. Sant Antoni | 68 |
| 06. El Pla del Real | |
| 6.1. Exposició | 126 |
| 6.2. Mestalla | 246 |
| 6.3. Jaume Roig | 35 |
| 6.4. Ciutat Universitària | 41 |
| 07. L'Olivereta | |
| 7.1. Nou Moles | 264 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|--|-----|
| 7.2. Soternes | 32 |
| 7.3. Tres Forques | 221 |
| 7.4. La Font Santa | 29 |
| 7.5. La Llum | 79 |
| 08. Patraix | |
| 8.1. Patraix | 322 |
| 8.2. Sant Isidre | 90 |
| 8.3. Vara de Quart | 69 |
| 8.4. Safranar | 160 |
| 8.5. Favara | 77 |
| No hi consta barri | 1 |
| 09. Jesús | |
| 9.1. La Raiosa | 175 |
| 9.2. L'Hort de Senabre | 91 |
| 9.3. La Creu Coberta | 58 |
| 9.4. Sant Marcel·lí | 94 |
| 9.5. Camí Real | 96 |
| 10. Quatre Carreres | |
| 10.1. Mont-Olivet | 244 |
| 10.2. En Corts | 146 |
| 10.3. Malilla | 396 |
| 10.4. Fonteta de Sant Lluís | 45 |
| 10.5. Na Rovella | 93 |
| 10.6. La Punta | 91 |
| 10.7. Ciutat de les Arts i de les Ciències | 113 |
| 11. Pobles Marítims | |
| 11.1. El Grau | 137 |
| 11.2. El Cabanyal-el Canyameler | 321 |
| 11.3. La Malva-rosa | 357 |
| 11.4. Beteró | 97 |
| 11.5. Natzaret | 90 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



| | |
|------------------------------|-----|
| 12. Camins al Grau | |
| 12.1. Aiora | 232 |
| 12.2. Albors | 139 |
| 12.3. La Creu del Grau | 330 |
| 12.4. Camí Fondo | 49 |
| 12.5. Penya-roja | 133 |
| No hi consta barri | 1 |
| 13. Algirós | |
| 13.1. L'Illa Perduda | 78 |
| 13.2. Ciutat Jardí | 114 |
| 13.3. L'Amistat | 85 |
| 13.4. La Bega Baixa | 89 |
| 13.5. La Carrasca | 45 |
| 14. Benimaclet | |
| 14.1. Benimaclet | 246 |
| 14.2. Camí de Vera | 48 |
| 15. Rascanya | |
| 15.1. Orriols | 131 |
| 15.2. Torrefiel | 210 |
| 15.3. Sant Llorenç | 119 |
| 16. Benicalap | |
| 16.1. Benicalap | 406 |
| 16.2. Ciutat Fallera | 80 |
| 17. Pobles del Nord | |
| 17.1. Benifaraig | 12 |
| 17.2. Poble Nou | 12 |
| 17.3. Carpesa | 8 |
| 17.4. Cases de Bàrcena | 11 |
| 17.5. Mauella | 1 |
| 17.6. Massarrojos | 38 |
| 17.7. Borbotó | 1 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

| | |
|-------------------------------------|-------|
| 18. Pobles de l'Oest | |
| 18.1. Benimàmet | 261 |
| 18.2. Beniferri | 30 |
| 19. Pobles del Sud | |
| 19.1. El Forn d'Alcedo | 13 |
| 19.2. El Castellar-l'Oliverar | 46 |
| 19.3. Pinedo | 44 |
| 19.4. El Saler | 85 |
| 19.5. El Palmar | 6 |
| 19.6. El Perellonet | 96 |
| 19.7. La Torre | 45 |
| 19.8. Faitanar | 40 |
| 20. Fora de València | |
| 20.99. Fora de València | 2 |
| En Dependències Municipals | |
| En Dependències Municipals | 1.143 |
| No hi consta districte | |
| No hi consta barri | 2.012 |

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



BORJA SANJUAN ROCA con DNI 21004757F, Portavoz del Grupo Municipal Socialista, y PAPI ROBLES GALINDO con DNI 48457234Y, Portavoz del Grupo Municipal Compromis, comparecen y

EXPONEN

PRIMERO - La situación de concejal no adscrito viene regulada en el artículo 73.3 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local al señalar que:

“A efectos de su actuación corporativa, los miembros de las corporaciones locales se constituirán en grupos políticos, en la forma y con los derechos y las obligaciones que se establezcan con excepción de aquéllos que no se integren en el grupo político que constituya la formación electoral por la que fueron elegidos o que abandonen su grupo de procedencia, que tendrán la consideración de miembros no adscritos”.

En este sentido, la adquisición de la condición de no adscrito puede adquirirse de forma voluntaria o involuntaria, ya sea por la propia voluntad del concejal o concejala de abandonar el grupo municipal en el que se integraba y que se corresponde con la formación con la que concurrió a las elecciones o porque dicha formación política decida expulsarle.

En todo caso, siendo irrelevante si nos encontramos en un supuesto o en otro, es notorio y ha sido comunicado que los concejales Juan Manuel Badenas Carpio y Cecilia Carmen Herrero Camilleri han dejado de pertenecer al grupo municipal de VOX a la fecha de este escrito.

Esta situación genera automáticamente y de hecho, la adquisición de la consideración como concejales no adscritos en esta corporación.

SEGUNDO - El Ayuntamiento de València en su Reglamento Orgánico del Pleno regula la composición de las comisiones permanentes del Pleno en su artículo 94, en el que se señala que:

“Las comisiones permanentes estarán integradas por concejales y concejalas de todos los grupos políticos municipales en proporción a su importancia numérica en el Pleno y, en su caso, por concejalas y concejales sin adscripción en los términos que se regulan en este reglamento”.

Ya se señaló por la oposición, en su momento, que el acuerdo de creación de las comisiones permanentes del Pleno actual ya no cumplía con una correcta representación proporcional, pero con la composición actual del Pleno, argumento que no fue compartido por el consistorio y que ha sido objeto de recurso.

Pero, en las condiciones actuales, es incuestionable que tras la adquisición de dos concejales de la condición de no adscritos, el requisito de proporcionalidad no se cumple.

En concreto, hasta la fecha el Grupo Municipal VOX ha contado con un miembro en cada comisión permanente, al contar con cuatro ediles en el Pleno. Pero en la actualidad este Grupo Municipal solo está compuesto por dos miembros, lo que obliga a modificar la composición de las comisiones para atender a esta nueva realidad.

TERCERO – La composición actual de las comisiones permanentes incumple el Reglamento Orgánico del Pleno y contradice la normativa vigente.

En este sentido, no cambiar la composición de las comisiones permanentes constituye una alteración injustificable de la proporcionalidad del Pleno.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



En la actualitat los grupos municipales del Partido Popular y VOX cuentan con menos concejales conjuntamente, 15 ediles, que aquellos que integran la oposición, Grupo Municipal Compromís y Grupo Municipal Socialista, que suman 16. Sin embargo, la anterior composición acordada otorga 4 miembros a los grupos del gobierno y 3 a los de la oposición.

A expensas de la posible incorporación de los concejales no adscritos a las comisiones, en las condiciones legales previstas para ello, **adoptar acuerdos en estas condiciones podría conllevar problemas de legalidad que condujeran a su posible impugnación, con los correspondientes perjuicios y responsabilidades que se pudieran dirimir.**

CUARTO – Pese a lo expuesto, hasta este momento se mantiene la convocatoria ordinaria de las comisiones permanentes del mes de marzo. En concreto, los días 13 y 20 de este mes.

QUINTO – La modificación objetiva del número de integrantes de los grupos municipales hace necesaria una modificación previa del acuerdo de creación de comisiones en línea con lo previsto en el artículo 93.2 del Reglamento Orgánico y que deberá contar con la mayoría simple de los integrantes del Pleno.

Por todo lo expuesto, los firmantes

SOLICITAN

PRIMERO – Que no se celebren las comisiones permanentes hasta que se produzca una modificación del acuerdo de creación de comisiones.

SEGUNDO – Que no se adopten acuerdos que no cuenten con una mayoría suficiente, teniendo en cuenta la obligada proporcionalidad que las comisiones permanentes deben presentar respecto al pleno.

TERCERO – Que se inicien los trámites para que la modificación del acuerdo de creación de comisiones permanentes a la mayor brevedad posible evitando la parálisis del funcionamiento ordinario del Ayuntamiento de València.

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|---------------|----------------------------|------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |



Id. document: uw2L mf/8 tEsh gC/H BIID yx2v Yb4=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

I, com que no hi ha més assumptes a tractar, a les 10.30 hores 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 20 DE MARÇ DE 2025 / COMISIÓN PERMANENTE ESPECIAL DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES - ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA DE 20 DE MARZO DE 2025 150

Signat electrònicament per:

| Antefirma | Nom | Data | Emissor cert | Núm. sèrie cert |
|------------------|----------------------------|-------------|--------------------------------|--|
| EL SECRETARI, | HILARIO LLAVADOR CISTERNES | 24/04/2025 | ACCV RSA1 PROFESIONAL ES | 71898506074943092229 89901720561356016792 83739246 |